

EFEKTIVITAS LAYANAN PEMBAYARAN NON TUNAI DI BRT TRANS SEMARANG

Risma Lusiana Febriyanti, Dyah Lituhayu

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Transportation is a crucial element that supports economic activities. Population growth affects the increasing need for mobility in people's daily lives. This strategic location makes Semarang City a city with a high level of community mobility. Public transportation is needed to support increasing community mobility and to address various resulting impacts. One of the government's efforts to meet the public's need for transportation is the launch of BRT Trans Semarang, with the expectation of fulfilling the need for mass transportation and addressing various urban transportation problems. Various developments have also been implemented to improve service delivery, including the digitalization of the payment system. This study aims to analyze the effectiveness of non-cash payment services on BRT Trans Semarang. This research uses a descriptive quantitative method with a 4- point Likert scale through questionnaires. The results show that non-cash payment services on BRT Trans Semarang have generally been implemented effectively. The flexibility indicator obtained a score of 3.23, categorized as good. The practicality indicator obtained a score of 3.20, categorized as good. The security indicator obtained a score of 3.34, categorized as very good. The payment system modernization indicator obtained a score of 3.34, categorized as very good. Overall, the descriptive statistical analysis of 100 respondents resulted in a mean score of 131.32, which, when converted into an average score per statement, resulted in 3.28. This indicates that users' assessment of non-cash payment services on BRT Trans Semarang is excellent and tends to be positive. However, further improvements are still needed to ensure that the service can be utilized more effectively by all segments of society.

Keywords: *Service Effectiveness, Non-Cash Payment, Public Service, BRT Trans Semarang*

ABSTRAK

Transportasi adalah elemen krusial yang mendukung aktivitas perekonomian. Pertumbuhan penduduk memengaruhi peningkatan kebutuhan masyarakat akan mobilitas untuk kehidupan sehari-hari. Letak strategis tersebut membuat Kota Semarang menjadi kota yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Transportasi publik dibutuhkan untuk mendukung meningkatnya mobilitas masyarakat serta mengatasi berbagai efek yang dihasilkan. Salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan transportasi publik masyarakat adalah meluncurkan BRT Trans Semarang dengan harapan memenuhi kebutuhan transportasi massal dengan harapan mengatasi berbagai masalah transportasi perkotaan. Berbagai perkembangan juga dilakukan oleh pemerintah untuk memaksimalkan layanan, termasuk digitalisasi sistem pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektivitas layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan skala Likert (1-4) menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang secara umum telah berjalan secara efektif. Indikator fleksibel mendapat skor sebesar 3.23 dengan kategori baik. Indikator praktis mendapat skor sebesar 3.20 dengan kategori baik. Indikator aman mendapat skor sebesar 3.34 dengan kategori sangat baik. Indikator modernisasi sistem pembayaran mendapat skor sebesar 3.34 dengan kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 100 responden mendapatkan nilai mean sebesar 131.32 dikonversikan menjadi rata-rata per pernyataan dihasilkan 3,28 menunjukkan penilaian pengguna terhadap layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang yang sangat baik cenderung positif. Namun, masih perlu ditingkatkan agar layanan lebih bisa digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas layanan, pembayaran non tunai, layanan publik, BRT Trans Semarang

PENDAHULUAN

Ranah transportasi yakni esensial guna mendukung aktivitas roda ekonomi dari suatu negara. Kondisi ini mendorong berbagai penyedia jasa layanan transportasi untuk terus berupaya dan berusaha untuk memberikan layanan secara optimal dan menyeluruh sehingga dapat sejalan dengan meningkatnya permintaan terhadap layanan transportasi (Firmansah, 2025).

Sistem transportasi perkotaan di berbagai negara terutama di kawasan metropolitan yang padat penduduk sangat bergantung pada keberadaan angkutan atau transportasi umum. Angkutan umum didefinisikan sebagai moda transportasi berkapasitas besar dengan rute dan jadwal yang telah ditentukan (Hörcher & Tirachini, 2021).

Salah satu regulasi penting yang menjadi dasar pengembangan transportasi umum adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 29 Tahun 2015 berkaitan dengan peralihan dari Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2013 menetapkan ketentuan syarat layanan minimal angkutan umum orang menggunakan sarana angkutan yang beroperasi pada jalur atau rute tetap merupakan mutu dan jenis layanan yang memiliki urgensi untuk diberikan kepada setiap masyarakat sebagai pengguna jasa.

BRT (*Bus Rapid Transit*) dikenal

sebagai moda mobilitas berkapasitas masif dan dirancang selaku manifestasi dari pemerintah guna menyelesaikan problematika kepadatan lalu lintas (Dewi & Valenzya, 2021). Di Semarang kebijakan ini diimplementasikan lewat Peraturan Walikota No. 75 Tahun 2016 berkenaan dengan kewajiban, wewenang, kedudukan, tatanan institusional, beserta prosedur operasional Dinas Perhubungan.

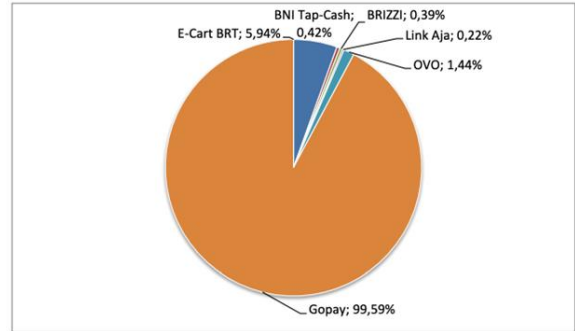
Salah satu upaya pemerintah dalam mengembangkan layanan publik adalah dengan diterapkannya transformasi digital. Kebijakan nasional yang relevan dari upaya ini adalah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang merupakan program nasional dimana dirilis Bank Indonesia pada 2014 guna mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Program ini dirancang untuk membangun infrastruktur pembayaran yang hemat waktu, minim risiko, dan jelas alurnya mengenai dukungan perubahan digitalisasi ekonomi Indonesia.

Selain itu Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga memerintahkan digitalisasi pada seluruh layanan publik termasuk sektor transportasi. Tujuan dikeluarkannya peraturan ini adalah mewujudkan manajemen pemerintahan yang bebas KKN, transparan, efektif, juga akuntabel, diiringi pada peningkatan keterpaduan layanan publik dan penguatan

kepercayaan masyarakat melalui sistem *e-government*.

Berlandaskan Peraturan Walikota Semarang No. 75 Tahun 2016, Dinas Perhubungan Kota Semarang diberi mandat untuk menyediakan layanan transportasi umum yang modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu BRT Trans Semarang mulai menerapkan sistem pembayaran non-tunai (*cashless*) sejak tahun 2018 dan bekerja sama dengan berbagai penyedia layanan transaksi digital seperti LinkAja, OVO, GoPay, serta kartu uang elektronik perbankan (Margaretha & Widowati, 2025).

Gambar 1. Presentase Penggunaan Uang Elektronik di BRT Trans Semarang



Sumber: Data BPS Provinsi Jawa Tengah (2019-2023)

Meskipun fasilitas pembayaran non tunai semakin beragam dan inovatif porsi dari pengguna yang bertransaksi secara digital masih tergolong rendah. Berdasarkan laporan Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang, periode tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan

jika pendapatan dari transaksi non tunai hanya berkisar 9 hingga 11% dari total pendapatan. Sedangkan transaksi tunai masih mendominasi dengan tingkat persentase lebih dari 88% dari total penghasilan.

Pemerintah daerah dan pengelola telah menginisiasi berbagai kebijakan dan inovasi untuk mendorong peralihan transaksi ke mode digital. Hal ini diatur dalam kebijakan Peraturan Wali No. 39 Tahun 2022 Pasal 2 Ayat 1 yang berisi perihal penerapan tarif BRT Trans Semarang yang lebih murah jika dibayar dengan non tunai (*cashless*) yaitu yakni Rp3.5000, dibanding dengan membayar secara tunai yaitu yakni Rp4.000.

Tabel 1. Pendapatan Tunai dan Non Tunai BRT Trans Semarang

Tahun	Pendapatan Tunai	Pendapatan Non Tunai
2020	16.927.383.282	2.023.759.500
(%)	89,32%	10,68%
2021	16.655.963.745	1.665.473.250
(%)	90,91%	9,09%
2022	25.478.176.967	2.646.590.790
(%)	90,59%	9,41%
2023	31.203.607.434	3.547.540.500
(%)	89,79%	10,21%
2024	30.678.521.518	3.898.938.148
(%)	88,72%	11,28%
2025	23.320.592.701	4.724.960.000
(%)	83,15%	16,85%

Sumber: BLU Trans Semarang, 2025

Berdasarkan tabel berikut pada tahun 2020-2025 BRT Trans Semarang punya pendapatan masih didominasi oleh transaksi tunai. Meskipun proporsinya masih kecil pertumbuhan pendapatan non tunai sudah

menunjukkan arah yang positif tahun demi tahun meskipun metode pembayaran secara tunai masih menjadi pilihan utama dan yang paling diminati bagi dominan pengguna.

Hal ini menegaskan meskipun pemerintah dan pengelola terkait telah meluncurkan dan menerapkan berbagai kebijakan yang salah satunya adalah promosi termasuk tarif khusus Rp1.000 dengan QRIS, penerapan pembayaran digital pada kalangan pengguna transportasi umum masih terbatas dan membutuhkan upaya sosialisasi yang lebih intensif.

Secara teori efektivitas termasuk ke dalam salah satu konsep krusial dalam keilmuan administrasi publik yang digunakan untuk menilai suatu program atau layanan dapat mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Gibson (2012) menjelaskan efektivitas dengan melalui beberapa pendekatan yang salah satunya dinamakan pendekatan tujuan (*goal approach*) yang menempatkan target atau sasaran sebagai pemeran utama guna hal menilai efektivitas itu sendiri.

Pada riset ini teori efektivitas yang dicetuskan oleh Gibson (2012) digunakan sebagai landasan konseptual dengan pendekatan tujuan (*goal approach*) serta untuk melihat bagaimana efektivitas dari layanan pembayaran non tunai berdasarkan tingkat tercapainya tujuan dari

penyelenggaraan layanan tersebut yang akan diberikan kepada pengguna BRT Trans Semarang. Demikian riset ini tidak menggunakan keseluruhan dari pengukuran efektivitas dari teori Gibson, melainkan menggunakan pendekatan tujuan sebagai dasar guna menilai ketercapaian layanan yang menjadi objek penelitian.

Persepsi pelanggan terhadap layanan memiliki kaitan erat dengan mutu layanan itu sendiri sebab persepsi menjadi unsur penting yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara jasa. Hal ini harus sejalan pula dengan pencapaian kepuasan konsumen atau pengguna (Retnawati, 2023). Persepsi yang timbul oleh pengguna atau konsumen suatu layanan sangat berkaitan pada efektivitas dari layanan tersebut. Menurut teori efektivitas tingkat pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi dari suatu layanan dapat memengaruhi persepsi dari seorang individu.

Layanan dapat diartikan sebagai bentuk perbuatan yang dilakukan individu atau kelompok dalam rangka memenuhi kepuasan pada pengguna atau konsumen. Layanan publik merupakan bentuk kegiatan berupa produk atau layanan yang disediakan suatu instansi atau lembaga guna mencukupi keperluan masyarakat sejalan pada hukum yang ada.

Layanan pembayaran non tunai memiliki beberapa konsep yang bertumpu pada pilar Kebijakan Sistem Pembayaran

(KSP) selaras dengan peraturan yang dicetuskan oleh Bank Indonesia (PBI No. 23/6/PBI/2021) perihal pemenuhan prinsip penyelenggaraan sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, aman, dan andal, dengan tetap memperhatikan stabilitas, perluasan akses, perlindungan konsumen, praktik bisnis yang sehat, dan penerapan *best practices*.

Berdasarkan substansi tersebut penelitian ini mengoperasionalkan karakteristik sistem pembayaran ke dalam empat indikator yang relevan dengan layanan pembayaran non tunai BRT Trans Semarang, yaitu fleksibel, praktis, aman, dan modernisasi. Keempat indikator tersebut sebagai hasil operasionalisasi substansi regulasi ke dalam konteks layanan pembayaran non tunai yang menjadi objek penelitian.

1. Fleksibel

Fleksibilitas penting karena pengguna transportasi publik memiliki karakteristik dan preferensi pembayaran yang beragam. PBI Nomor 23/6/PBI/2021 menempatkan perkembangan model bisnis dan inovasi penyediaan jasa pembayaran sebagai salah satu pertimbangan dalam reformasi sistem pembayaran. Fleksibilitas digambarkan kemampuan layanan pembayaran non tunai untuk memberikan pilihan dan kemudahan

kepada pengguna dalam melakukan pembayaran.

2. Praktis

Layanan publik hendaknya bersifat praktis karena seharusnya layanan publik membantu sesuatu menjadi lebih mudah dipahami tanpa prosedur yang rumit. PBI Nomor 23/6/PBI/2021 menempatkan kemudahan sebagai salah satu karakteristik yang harus diwujudkan dalam sistem pembayaran..

3. Aman

Dalam PBI Nomor 23/6/PBI/2021 indikator aman sebagai salah satu karakteristik sistem pembayaran. Selain itu, juga mengatur kewajiban penyelenggara dalam penerapan standar keamanan sistem informasi, yang antara lain mencakup penggunaan sistem yang aman dan andal, penerapan standar keamanan siber, serta pengamanan data dan/atau informasi.

4. Modernisasi Sistem Pembayaran

PBI Nomor 23/6/PBI/2021 menyatakan bahwa reformasi sistem pembayaran perlu mengakomodasi perkembangan model bisnis dan inovasi penyediaan jasa pembayaran serta keterhubungan dengan penyelenggara atau pihak dalam mendukung digitalisasi ekonomi dan keuangan. Berdasarkan substansi tersebut, modernisasi dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan sejauh

mana layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang telah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memberikan layanan pembayaran kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan efektivitas layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang. Penelitian dilakukan pada pengguna BRT Trans Semarang di Kota Semarang Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu 100 pengguna BRT Trans Semarang yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Berusia minimal 18 tahun
2. Memiliki pendapatan
3. Menggunakan layanan BRT Trans Semarang

Jenis data yang digunakan bersifat kuantitatif dengan sumber data primer berupa jawaban pernyataan kuesioner responden serta sumber data sekunder berupa jurnal, artikel, situs internet dan sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, pembagian kuesioner, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan melalui tahapan analisis deskriptif yang meliputi uji instrumen dan analisis inferensial, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Layanan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang

Efektivitas layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai berdasarkan konsep efektivitas menurut Gibson (2012) dan dioperasionalkan berdasarkan substansi PBI, yakni fleksibilitas, praktis, keamanan, dan modernisasi sistem pembayaran.

a. Fleksibel

Berdasarkan hasil penelitian, fleksibilitas di layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai baik dengan memperoleh rata-rata sebesar 3.23. Hasil yang baik (3.23) pada fleksibel ini menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, yang merupakan salah satu kunci dalam mencapai tujuan dari layanan yaitu untuk memberikan pilihan kepada pengguna dalam melakukan pembayaran. Fleksibilitas tercermin dari tersedianya pilihan metode pembayaran, kemampuan layanan untuk digunakan dalam berbagai kondisi, serta kesesuaian metode pembayaran dengan kebutuhan pengguna.

Hal ini juga dapat diartikan sebagai bukti bahwa layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang telah berhasil berperan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

b. Praktis

Kepraktisan di layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai sangat baik dengan memperoleh skor (3.26). Hasil yang sangat baik pada indikator tersebut menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, yang merupakan salah satu kunci dalam mencapai tujuan dari layanan tersebut.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai telah memberikan kepraktisan bagi pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran. Kepraktisan dapat dilihat dari penggunaan media pembayaran digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa harus menyiapkan dan menyerahkan uang tunai dengan langsung. Demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai telah mampu memberikan kemudahan dalam proses transaksi.

c. Aman

Berdasarkan hasil penelitian, keamanan di layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai sangat baik dengan memperoleh rata-rata sebesar 3.34. Hasil yang sangat baik (3.34) pada indikator ini menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai efektif dalam memenuhi kebutuhan

pengguna, yang merupakan salah satu kunci dalam mencapai tujuan dari layanan tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan merupakan salah satu aspek penting dalam penggunaan sistem pembayaran digital karena transaksi dilakukan melalui sistem elektronik yang melibatkan data dan nilai uang pengguna. Pengguna akan lebih yakin menggunakan suatu layanan pembayaran apabila mereka merasa bahwa transaksi yang dilakukan terlindungi dan dapat dipercaya.

d. Modernisasi Sistem Pembayaran

Berdasarkan hasil penelitian, modernisasi sistem pembayaran di layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai sangat baik dengan memperoleh rata-rata sebesar 3.34.

Hasil yang sangat baik (3.34) pada modernisasi sistem pembayaran ini menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, yang merupakan salah satu kunci dalam mencapai tujuan dari layanan tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan pembayaran non tunai telah mencerminkan adanya perubahan dalam sistem pembayaran dari metode konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital. Modernisasi sistem pembayaran dapat dilihat dari penggunaan instrumen pembayaran digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa

menggunakan uang tunai secara langsung. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa layanan pembayaran di BRT Trans Semarang telah mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian penerapan pembayaran non tunai dapat dipandang sebagai bentuk modernisasi layanan publik pada sektor transportasi karena teknologi digunakan sebagai bagian dari proses transaksi pembayaran.

Analisis Deskriptif Efektivitas Layanan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tujuan_Layanan_Pembayaran_Non_Tunai	100	59.00	160.00	131.3200	19.07290
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Layanan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang, diketahui bahwa penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden. Nilai minimum yang diperoleh adalah 59,00, sedangkan nilai maksimum sebesar 160,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 131,3200 menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian responden terhadap layanan pembayaran non tunai berada pada tingkat yang relatif tinggi. Sementara itu, nilai standard deviation sebesar 19,07290 menunjukkan adanya variasi jawaban responden terhadap

pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam mengukur layanan pembayaran non tunai.

Nilai minimum sebesar 59,00 menunjukkan bahwa terdapat responden yang memberikan total skor relatif rendah terhadap seluruh pernyataan pada layanan pembayaran non tunai. Sebaliknya, nilai maksimum sebesar 160,00 menunjukkan adanya responden yang memberikan total skor relatif tinggi. Perbedaan antara nilai minimum dan maksimum tersebut menggambarkan bahwa terdapat keragaman penilaian responden terhadap layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang.

Nilai mean sebesar 131,32 dapat digunakan sebagai gambaran umum mengenai kecenderungan jawaban 100 responden. Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin positif penilaian responden terhadap layanan pembayaran non tunai yang diteliti. Pada penilaian skala Likert 1-4 mean total tersebut dapat dikonversikan menjadi rata-rata per pernyataan yakni $(\frac{mean}{jumlah\ sub\ indikator}) (\frac{131.32}{40} = 3,28)$. Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata tersebut, dapat dikatakan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cenderung positif terhadap layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang.

Adapun nilai standard deviation sebesar 19,07290 menunjukkan tingkat

penyebaran data dari nilai rata-ratanya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden tidak seluruhnya berada pada nilai yang sama, melainkan terdapat variasi dalam memberikan penilaian terhadap layanan pembayaran non tunai. Variasi tersebut dapat menunjukkan adanya perbedaan pengalaman dan penilaian responden terhadap layanan pembayaran non tunai yang digunakan pada BRT Trans Semarang. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang memperoleh kecenderungan penilaian positif dari responden, meskipun masih terdapat perbedaan penilaian antar responden.

KESIMPULAN

Merujuk pada temuan penelitian dari pengkajian berdasarkan jawaban responden berkenaan dengan Efektivitas Layanan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang dapat disimpulkan bahwa layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang telah berjalan secara efektif guna memenuhi kebutuhan pengguna. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penilaian responden berdasarkan indikator-indikator dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Fleksibel

Layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang dinilai baik dengan

mencapai rata-rata skor sebesar 3.23. Layanan pembayaran yang disediakan oleh pengelola memberikan keleluasaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran, kemudahan penggunaan layanan pada berbagai kondisi, dan prosedur yang tersedia relatif sederhana sehingga dapat digunakan oleh semua kalangan usia. Demikian layanan pembayaran non tunai telah mampu memberikan berbagai pilihan metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Praktis

Pada indikator ini dapat dinilai baik karena memperoleh rerata skor sebesar 3.20. Pembayaran non tunai telah berhasil memberikan kemudahan dalam proses transaksi di BRT Trans Semarang karena pengguna tidak perlu menyiapkan uang tunai secara langsung. Transaksi juga dinilai cukup cepat, mudah, nyaman, dan dapat dilakukan secara mandiri. Namun demikian masih terdapat beberapa pengguna yang memerlukan informasi atau pemahaman yang lebih lanjut berkenaan dengan penggunaan media pembayaran non tunai.

3. Aman

Layanan pembayaran non tunai dinilai sangat baik dengan memperoleh rerata skor sebesar 3.34. Pengguna memiliki

rasa kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang. Demikian terlihat dari adanya rasa yakin pengguna terhadap perlindungan data, keamanan transaksi, perlindungan terhadap resiko kehilangan uang, serta kemampuan sistem dalam menangani kendala transaksi. Indikator ini menjadi salah satu aspek yang mendukung kepercayaan dan penerimaan pengguna terhadap layanan pembayaran non tunai.

4. Modernisasi Sistem Pembayaran

Indikator ini mendapat penilaian sangat baik dengan memperoleh rerata skor sebesar 3.34. Penerapan pembayaran non tunai menunjukkan layanan pembayaran di BRT Trans Semarang telah mengadaptasi perkembangan teknologi dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Pembayaran digital dinilai sebagai inovasi yang sesuai dengan perkembangan zaman, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital, dan meningkatkan citra BRT Trans Semarang sebagai transportasi publik yang modern dan profesional.

5. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Layanan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang, diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 131,3200 dengan dikonversikan

menjadi rata-rata per pernyataan yakni dihasilkan 3.28 menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian responden terhadap layanan pembayaran non tunai berada pada rentang yang sangat baik.

Demikian simpulan pada riset ini layanan pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang telah efektif dalam memberikan fleksibilitas, kepraktisan, keamanan, dan mendukung modernisasi sistem pembayaran dalam layanan transportasi publik. Namun di sisi lain efektivitas tersebut masih memerlukan dukungan dengan peningkatan sosialisasi agar keseluruhan lapisan masyarakat sebagai pengguna dapat memanfaatkan layanan tersebut.

SARAN

- a. Saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola BRT Trans Semarang yaitu meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan layanan pembayaran non tunai kepada masyarakat, khususnya pengguna dengan tingkat pendidikan dan pendapatan yang lebih rendah. Sosialisasi dapat berupa pendampingan secara langsung di lokasi agar pengguna lebih memahami manfaat pembayaran non tunai yang fleksibel, praktis, aman, dan modern serta melalui media sosial, brosur, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, N., Faizal, R., Rahman, A., Mardiani, E., & Sundarsih, D. (2023). *Kewirausahaan*. PT Penamuda Media.
- Abdillah, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwokerto*. (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman). Unsoed Repository provinsi-jawa-tengah.html.
- Afandi, M. S. (2023). *Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Upaya Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Di Kabupaten Indragiri Hilir*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Alvandi, B., Abadiyah, S., & Surahma, A. R. (2020). Analisis Tingkat Pelayanan Jalan Terhadap Kemacetan (Studi Kasus Akses Jalan Maulana Hasanudin–Ampera, Menuju Jalan Benteng Betawi, Kota Tangerang). *Structure*, 2(1), 8–14.
- Alviana, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Dengan Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. Unika Soegijapranata Semarang.
- Andriani, A. D., Yuniawati, R. I., Hamidin, D., Priambodo, A., Sulaeman, M., Susanti, L., Darmawan, A., & Martono, S. (2022). *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society*. Tohar Media.
- Arifiyanti, N. (2020, November 7). *Pengaruh SES terhadap pertumbuhan anak*. Diakses Juni 23, 2025, dari <https://sabyan.id/pengaruh-ses-terhadap-pertumbuhan-anak/>
- Aryatama, S. (2024). *Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi untuk Penyandang Disabilitas*.
- Asar, Andi (2023). *Dasar Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Lakeisha.
- Bastin, N. (2022). *Keterampilan literasi, membaca, dan menulis*. Nahason Bastin Publishing.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. Columbia University Press.
- David, O., & Ted, G. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. David Osborne and Ted.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*.
- Davis, F. D. (2024). *The Technology Acceptance Model*. Rawls College of Business.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.

- Desmala, S. (2021). *Analisis Penggunaan Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran: Studi Kasus BRT Trans Semarang*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang). Walisongo Repository.
- Dewi, K., & Valenzya, W. (2021). Analisa Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang. *Jurnal Teknik Sipil*, 14(1), 12–25.
- Dhita, I. A. (2022). *Efektivitas BLU UPTD Trans Semarang dalam penerapan cashless pada BRT Trans Semarang*. (Skripsi, Universitas Diponegoro). Undip Repository.
- Djamarah, S. B. (2008). *Psikologi Belajar*. Rineka Cipta.
- Edwards III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: CQ Press.
- Farouq, Aditya. (2022). *Kualitas E-Service dalam Pembuatan Berkas Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas*. (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman). Unsoed Repository.
- Firmansah, R. (2025). *Efektivitas Penggunaan E-Money Card Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Banyumas*.
- Fitrian, Deki Nur. (2023). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security terhadap Actual Usage Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) melalui Behavioral Intention to Use sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Wallet dan M-Banking di Kota Semarang)*. (Skripsi, Universitas Diponegoro). Undip Repository.
- Gani, A. A., & Vandy, A. (2023). Pengaruh Minat Konsumen dan Media Sosial Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 20(3), 325–333.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, J. E. G. B. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 641–649.
- Hadi, T. S., Kismawadi, E. R., Chalil, R. D., & Bahri, M. I. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembayaran Non Tunai Pada E-Commerce. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 11(2), 137–154.
- Handayani, M., & Rianto, M. R. (2021). Pengaruh Financial Knowledge, Pendapatan dan Social influence terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Digital pada Generasi Milenial Islam di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1858–1865.
- Harahap, Kartini. (2024). *Buku Ajar Human Capital*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Hardiansyah, R. (2019). Pengaruh Suasana Toko, Lokasi Dan Promosi Terhadap Minat Beli Di Toko Roti Morning Bakery. *Jurnal Bening*, 6(1), 214. <https://doi.org/10.33373/bening.v6i1>.

- Henry, N. (2007). *Public Administration and Public Affairs* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hörcher, D., & Tirachini, A. (2021). A review of public transport economics. *Economics of Transportation*, 25, 100196.
- Irda Asri Lestrai, Putri & Izza Noor Abidin, Fityan. Pengaruh Gaya Hidup Hedonis, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS). Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Jannah, R. (2022). Stratifikasi sosial dalam novel Majdulin karya Musthafa Luthfi Al-Manfaluthi (Pendekatan Sosiologi Sastra). *An-Nahdah Al-'Arabiyah*, 2(1), 73–87.
- Kandi, et all. (2023). *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kholik, Abdul. dkk. (2020). Perilaku Konsumen (Ruang Lingkup dan Konsep Dasar). *Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Kumari, W., Pd, S., & Pd, M. (2021). Pengaruh Interaksi Sosial terhadap Minat Belajar Buddha-Dharma Muda-Mudi Vihara. *Surabaya: Insan Cendekia Mandiri*.
- Kurnianingsih, Heny dan Trisna Maharani. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan E-Money di Jawa Tengah*. AKUNTOTEKNOLOGI: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lesmana, Romy Hafizh & Agus Widiyarta. (2022). *Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4(4): 2260–2268.
- Lestarini, R. (2019). *Pengaruh status sosial ekonomi orang tua terhadap prestasi belajar IPS siswa kelas VII SMP Handayani Sungguminahasa* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar].
- Margaretha, T., & Widowati, N. (2025). *Efektivitas Program Aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang*. (Skripsi, Universitas Diponegoro). Undip Repository.
- Margiati, I. (2020). *Pengaruh Status Sosial Ekonomi Keluarga, Praktik Kerja Industri, Pendidikan Karakter Terhadap Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII SMK Negeri Jawa Tengah*. *Skripsi, Universitas Negeri Semarang*.
- Mulgan, & Albury. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Muzhaffar, M. N., & Amaliah, I. (2024). Pengaruh Transaksi Non Tunai, Pendapatan, dan Suku Bunga terhadap Jumlah Uang Beredar di Indonesia Tahun 2015-2022. *Bandung Conference Series: Economics Studies*, 4(3), 824–831.
- Nisa, C. (2021). *Pengaruh pembayaran non tunai terhadap kinerja keuangan*

- usaha mikro kecil dan menengah di Kota Malang* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang].
- Nurfadilah, A. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Produk, Persepsi Manfaat dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-wallet Syariah LinkAja pada Masyarakat Parepare*. IAIN Parepare.
- Nurfitriani, & Hidayati, U. (2022). Pengaruh Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah Indonesia Kcp Polewali. *BANCO*, 131–138.
- Nuriani, Nafita (2024). Pengaruh Aspek Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Pendapatan, dan Tingkat Pendidikan terhadap Nilai Transaksi E-Wallet pada Generasi Z. Universitas Jenderal Soedirman
- Nurwati, R. N., & Listari, Z. P. (2021). Pengaruh status sosial ekonomi keluarga terhadap pemenuhan kebutuhan pendidikan anak. *Share: Social Work Journal*, 11(1), 74–80.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organisations*. Routledge.
- Patrisia, P., Ellyawati, N., Piar, C. S., Reza, R., & Astuti, R. F. (2023). Pengaruh Pembayaran Non Tunai (E-wallet) Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial FKIP Universitas Mulawarman. *PROMOSI: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (e-Journal)*, 11(1), 1–8.
- Rakasiwi, L. S. (2021). Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 5(2), 146–157. <https://doi.org/10.31685/kek.v5i2.1008>
- Rifai, A. I., Lista, L., Isradi, M., & Mufhidin, A. (2021). How did the COVID-19 Pandemic Impact Passenger Choice toward Public Transport? The Case of Jakarta, Indonesia. *Design Engineering*, 8, 6816–6824.
- Sa'ud, U. S., Musthafa, B., & Sajawandi, L. (2021). *Model pembelajaran membaca terpadu berbasis sastra anak untuk meningkatkan minat dan kemampuan membaca siswa sekolah dasar kelas rendah*. Penerbit NEM.
- Saragih, Liharman, et all. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Saroji, E. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi UMMI*, 1(2), 1–9.
- Sekaran, Uma, & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Siswanti, T. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Digital dan Sosial Ekonomi terhadap Pemanfaatan Digital Payment dengan Budaya sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 8(1).
- Soekanto, Soerjono. (2019). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suminar, L. (2022). *Analisis proses inovasi pembayaran non tunai di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Studi*

kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang. (Skripsi, Universitas Diponegoro]. Repository Universitas Diponegoro.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Rev.ed)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (3rd ed.). Alfabeta.

Trygu. (2021). *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. GUEPEDIA.

Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan metode penelitian kualitatif*.

Wibowo, A. E., & Wulandari, Y. (2020). *SPSS dalam riset layanan jasa dan kesehatan*. Gava Media.

Wicaksana, S. A. (2022). *PIO DIAGNOSTIK: Pengukuran potensi dan kompetensi individual di lingkup industri dan organisasi*. Dd Publishing