

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Disediakkannya 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 diadakannya 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
Jumlah		642

Sumber : Lapor Hendi, 2024

Berdasarkan pada tabel 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 publik 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 Febuari 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.

Kerja sama 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 penggunaannya. 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 LinkAja 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"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Tidak dibutuhkan penggunaan alat pembayaran elektronik dengan aplikasi LinkAja
2. Adanya penurunan minat akibat adopsi inovasi dari TapCash ke aplikasi

LinkAja

3. Adanya ketidaktercapainya tujuan dan belum dilakukan sosialisasi yang terdapat pada indikator efektivitas program aplikasi LinkAja

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang yang ada, maka ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang ?
2. Apakah faktor yang menentukan efektivitas program aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari ditulisnya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis efektivitas program aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang
2. Menganalisis faktor yang menentukan efektivitas program aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni kegunaan teoritis dan praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pendorong untuk pengembangan ilmu administrasi publik, serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang tersebut. Selain itu, temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan sistem pembayaran non-tunai dalam transportasi umum. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut efektivitas program aplikasi LinkAja

sebagai alat pembayaran di BRT Kota Semarang. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan landasan yang kuat bagi penelitian yang serupa di masa depan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Berguna juga sebagai sarana untuk memperdalam ilmu administrasi publik dengan teori-teori yang sudah dipelajari sebelumnya.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga berguna untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT di Kota Semarang.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam melakukan perbaikan untuk kedepannya. Kemudian dapat memberikan sumbangan evaluasi berupa informasi yang dapat bermanfaat, serta kritik dan saran mengenai efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT di Kota Semarang.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merujuk pada sejumlah studi yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tidak menjiplak karya penelitian yang telah ada. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang dipublikasikan dalam jurnal-jurnal terkait:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO. (1)	Peneliti / Tahun (2)	Fokus Kajian (3)	Metode (4)	Hasil Penelitian (5)
1.	Yehezkiel Devanno S., Wijayanto, Yuwanto /2023	Menganalisis sejauh mana keberhasilan atau kegagalan hubungan kerja sama antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia, dengan menggunakan konsep Good Governance sebagai kerangka evaluasi.	Kualitatif	Kerja sama antara mitra dapat dianggap cukup berhasil, terlihat dari adanya peningkatan yang signifikan pada jumlah penumpang Trans Semarang yang menggunakan sistem pembayaran non-tunai.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Az Zahra, Maharani Intan / 2023	Menguji dampak dari penerapan sistem pembayaran non-tunai terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang.	Kuantitatif	Kepuasan penggunaan jasa BRT Trans Semarang berpengaruh positif terhadap sistem pembayaran non- tunai
3.	Anisa Fadilah Zustika, Achmad Fageh/ 2022	Menganalisis aplikasi LinkAja Syariah menurut perspektif Masalah Mursalah	Kualitatif	Kemudahan bertransaksi melalui aplikasi LinkAja memberikan manfaat baik bagi pengguna maupun instansi, sehingga sesuai dengan prinsip kaidah masalah mursalah yang mengutamakan kemaslahatan bersama.
4.	Jihan Fadhilah, Cut Aja Anis Layyinna, Rijal Khatami, Fitroh / 2021	Menganalisis faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran digital, termasuk kemudahan, keamanan, dan keuntungan lainnya yang dirasakan dalam penggunaan teknologi tersebut.	Kualitatif	Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk beralih dari pembayaran konvensional ke sistem pembayaran digital, antara lain kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan transaksi, kredibilitas penyedia layanan, tingkat kepercayaan pengguna, serta perbandingan antara biaya dan manfaat yang diterima.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Alisya Putri Rabbani, Andry Alamsyah, Sri Widiyanest y / 2020	Menganalisis tingkat keterlibatan pelanggan (customer engagement) yang terbentuk melalui jaringan / SCRM (Social Customer Relationship Management) pada platform pembayaran digital seperti GoPay, OVO, dan LinkAja di media sosial Twitter.	Kuantitatif	LinkAja berhasil membentuk keterlibatan pelanggan (customer engagement) secara lebih optimal melalui implementasi SCRM (Social Customer Relationship Management) yang diterapkan oleh perusahaan.
6.	Rahmah Muin, Rosdiana/ 2020	Menganalisis efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam memberikan dampak kepada penerima bantuan di Desa Laliko.	Kualitatif	Program Keluarga Harapan (PKH) belum dapat dikatakan efektif dalam mengatasi kemiskinan dan meningkatkan pendapatan masyarakat.
7.	Damay Ria Aprillia Nugraha, Yuki Firmanto/ 2019	Mengeksplorasi efektivitas dan keberhasilan implementasi sistem pembayaran tiket kereta api lokal melalui e-wallet LinkAja di aplikasi KAI Access.	Kualitatif	Sistem pembayaran LinkAja diimplementasikan dengan efektif, yang terlihat dari kelancaran kinerja sistem, kelengkapan informasi yang disediakan, kecepatan pelayanan, tingkat ketergantungan pengguna terhadap sistem, serta tingkat kepuasan terhadap aplikasi dan keuntungan yang diperoleh pengguna.

8.	Samar Rahi, Mahmoud Alghizzawi, Abdul Hafaz Ngah/ 2023	Menganalisis model task technology fit (TTF), teori difusi inovasi (DOI) dan teori motivasi perlindungan terhadap adopsi layanan e- wallet.	Kuantitatif	Kompatibilitas merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan perilaku individu dalam mengadopsi e-wallet
9.	Agus Sya'bani Arlan / 2019	Menganalisis tingkat efektivitas program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam mencapai tujuannya, termasuk kontribusinya terhadap perekonomian desa, pemberdayaan masyarakat, dan keberlanjutan usaha yang dikelola oleh BUMDes.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Lokpaikat, Kecamatan Tapin, dapat dikatakan efektif. Skor yang diperoleh dari jawaban kuesioner untuk program tersebut adalah 77,13%, yang termasuk dalam kategori efektif.

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Yehezkiel Devanno S., Wijayanto, dan Yuwanto (2023) dengan judul *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*, berfokus pada analisis keberhasilan atau kegagalan kerja sama antara Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia menggunakan konsep Good Governance. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menemukan bahwa kerja sama antar mitra cukup berhasil, terbukti dengan kenaikan signifikan pada jumlah penumpang Trans Semarang yang menggunakan pembayaran non-tunai. Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian yang sedang dilakukan adalah bahwa penelitian oleh Yehezkiel Devanno S., Wijayanto, dan Yuwanto lebih berfokus pada menganalisis keberhasilan hubungan kerja sama tersebut, sementara penelitian ini berfokus pada menganalisis efektivitas program aplikasi LinkAja dalam sistem pembayaran di BRT Semarang.

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Az Zahra dan Maharani Intan (2023) dengan judul *Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang*, berfokus pada pengujian pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang. Perbedaan utama dengan penelitian ini adalah bahwa Az Zahra dan Maharani Intan mendeskripsikan serta menganalisis dampak sistem pembayaran non tunai secara umum terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, sedangkan penelitian penulis berfokus pada analisis faktor-faktor penghambat dari implementasi pembayaran non tunai, khususnya pada metode pembayaran melalui LinkAja.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Anisa Fadilah Zustika dan Achmad Fageh (2022) berjudul *Analisis Dompot Digital "LinkAja Syariah" dari Perspektif Masalah Mursalah berfokus pada analisis aplikasi LinkAja Syariah berdasarkan perspektif Masalah Mursalah* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif

kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi yang ditawarkan oleh aplikasi LinkAja memberikan manfaat tidak hanya bagi pengguna, tetapi juga bagi instansi, sehingga sejalan dengan prinsip kaidah masalah mursalah. Perbedaan utama dengan penelitian penulis terletak pada pendekatan analisis yang digunakan. Sementara penelitian oleh Anisa Fadilah Zustika dan Achmad Fageh secara khusus mengkaji aplikasi LinkAja Syariah melalui lensa Masalah Mursalah, penelitian penulis menggunakan konsep efektivitas program menurut Sutrisno sebagai kerangka analisis.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Jihan Fadhilah, Cut Aja Anis Layyinna, Rijal Khatami, dan Fitroh (2021) dengan judul *Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review* berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk beralih menggunakan sistem pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan, kredibilitas, tingkat kepercayaan, dan perbandingan antara biaya serta manfaat merupakan faktor-faktor utama yang mendorong peralihan dari pembayaran konvensional ke digital. Perbedaan utama dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian yang diambil. Sementara penelitian oleh Jihan Fadhilah dan rekan-rekannya menganalisis berbagai faktor pendorong adopsi sistem pembayaran digital, penelitian penulis berfokus pada analisis efektivitas program melalui evaluasi faktor penghambat, pencapaian tujuan, serta pemahaman program oleh pemangku kepentingan.

Penelitian kelima, yang dilakukan oleh Alisya Putri Rabbani, Andry Alamsyah, dan Sri Widiyanesty (2020) dengan judul *Analisa Interaksi User Di Media Sosial Mengenai Industri Fintech Menggunakan Social Network Analysis (Studi Kasus: Gopay, Ovo dan LinkAja)*, mengambil fokus untuk menganalisis customer engagement yang terbentuk melalui jaringan SCRM pada GoPay, OVO, dan LinkAja di media sosial Twitter dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LinkAja berhasil menciptakan customer engagement yang lebih optimal melalui implementasi SCRM yang diterapkan oleh perusahaan. Perbedaan utama dengan penelitian penulis terletak

pada sumber data dan pendekatan analisis yang digunakan. Sementara penelitian oleh Alisya Putri Rabbani, Andry Alamsyah, dan Sri Widiyanesty memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari media sosial Twitter, penelitian penulis menggunakan data deskriptif kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan lapangan, dokumentasi, dan studi pustaka, sehingga bersifat lapangan (*field research*).

1.6.2 Administrasi Publik

Secara terminologi Faried Ali (2016: 69) menyebutkan bahwa administrasi merupakan mengurus, mengatur, dan mengelola. Secara etimologis Silalahi (2016: 15) menjelaskan bahwa istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris yakni dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer* yang artinya mengelola atau menggerakkan. Selanjutnya, Yogi (2011: 52) menjelaskan bahwa istilah "publik" merupakan serapan dari bahasa Inggris "*public*" yang telah lama digunakan di Indonesia. Penggunaan kata ini menegaskan bahwa maknanya identik dengan masyarakat.

Menurut Syafie (2016: 24), administrasi publik adalah administrasi negara sebagai sebuah organisasi dan manajemen yang bertujuan mencapai sasaran-sasaran kenegaraan. Sementara itu, menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong (2016: 7), administrasi publik merupakan perpaduan seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik serta melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu ilmu dan seni yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi publik secara rasional dan bekerjasama untuk mencapai tujuan kenegaraan. Administrasi publik tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga merupakan suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Secara lebih luas, administrasi publik diartikan sebagai proses kerja sama yang dilakukan secara rasional oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi publik. Proses ini mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia serta prasarana, dengan tujuan akhir memberikan pelayanan prima

kepada masyarakat.

1.6.3 Manajemen Publik

Menurut Noor Ghofur (2014: 12), manajemen publik dipahami sebagai manajemen yang dijalankan oleh pemerintah, yaitu meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen publik berfokus pada upaya sistematis untuk menyelenggarakan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Sementara itu, Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008: 93) menekankan bahwa manajemen publik merupakan usaha untuk menjalankan suatu organisasi secara bertanggung jawab. Overman (dalam Keban, 2004: 85) menambahkan bahwa meskipun manajemen publik banyak dipengaruhi oleh prinsip-prinsip "scientific management", ia bukanlah semata-mata hal tersebut, juga bukan merupakan policy analysis ataupun sekadar administrasi publik. Manajemen publik lebih merupakan studi interdisipliner yang mengintegrasikan aspek-aspek umum organisasi, menggabungkan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan berbagai elemen lain seperti sumber daya manusia, keuangan, infrastruktur, informasi, dan dinamika politik.

1.6.4 E-Government

Menurut Layne dan Lee dalam Wahid (2008: 39), *E-Government* dapat dilihat sebagai hasil evolusi yang dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk situs web yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik. Tahap awal ini menekankan penyediaan informasi yang dapat diakses secara online oleh masyarakat sebagai wujud keterbukaan dan transparansi pemerintahan. Begitu juga dengan pandangan milik Gil-Garcia (2012: 15) yang menambahkan bahwa *E-Government* tidak hanya berkaitan dengan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi, melainkan juga erat kaitannya dengan penerapan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik. Nilai-nilai tersebut mencakup transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta peningkatan partisipasi masyarakat.

Menurut Indrajit (2004: 4), *E-Government* merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, yang memanfaatkan teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang telah berjalan, dengan memperbaiki cara pemerintah berkomunikasi dan melayani publik. Lebih jauh, *E-Government* tidak semata-mata berkaitan dengan teknologi, melainkan juga menitikberatkan pada bagaimana teknologi tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, *E-Government* diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warga.

1.6.5 Konsep Efektivitas

Menurut Peter Drucker dalam Stoner (1994: 9), efektivitas berarti melakukan sesuatu yang tepat, sedangkan efisiensi mengacu pada cara melakukan sesuatu dengan benar. Dalam konteks ini, efektivitas lebih diutamakan dibandingkan efisiensi karena berfokus pada pencapaian tujuan. Sementara itu, Mardiasmo (2017: 134) menyatakan bahwa efektivitas merupakan indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Efektivitas merujuk pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang optimal. Konsep ini menjadi faktor penting di berbagai bidang, termasuk organisasi, bisnis, dan pemerintahan. Efektivitas dapat diukur melalui keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Pemahaman tentang efektivitas bervariasi tergantung pada kerangka berpikir yang digunakan, sehingga sering muncul perbedaan pendapat. Secara umum, efektivitas mencerminkan suatu kondisi dinamis di mana pelaksanaan tugas dan kewajiban berjalan secara konsisten dengan tujuan yang telah ditentukan serta kebijakan program yang diusulkan.

Menurut Richard M. Streers (1985: 53) efektivitas dari suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian merupakan keseluruhan usaha dalam meraih suatu tujuan yang harus dilihat sebagai sebuah proses. Agar tujuan akhir dapat tercapai dengan

lebih pasti, diperlukan tahapan yang sistematis, baik dalam bentuk pencapaian setiap bagian secara bertahap maupun berdasarkan periode waktu tertentu. Pencapaian tujuan melibatkan berbagai langkah yang harus disusun dan dilaksanakan secara strategis.

2. Integrasi

Integrasi merujuk pada sejauh mana suatu organisasi mampu melakukan sosialisasi, membangun konsensus, serta menjalin komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri, baik dalam menetapkan tujuan maupun dalam menentukan sarana yang digunakan untuk mencapainya.

Menurut Budiani (2007: 53), efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa variabel berikut:

1. Ketepatan sasaran program

Mengacu pada sejauh mana peserta program sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi program

Berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam menyebarluaskan informasi mengenai pelaksanaan program, baik kepada masyarakat umum maupun kepada kelompok sasaran secara khusus.

3. Tujuan program

Menilai kesesuaian antara hasil yang dicapai dari pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan program

Merujuk pada aktivitas yang dilakukan setelah program dijalankan sebagai bentuk tindak lanjut dan perhatian terhadap peserta program.

Menurut Sutrisno (2007: 125-126), efektivitas suatu program dapat dinilai berdasarkan kesesuaian antara tujuan dan realisasi program, yang dapat diukur melalui lima indikator berikut:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan indikator yang digunakan untuk menilai tingkat pengetahuan masyarakat mengenai metode pembayaran menggunakan e-wallet LinkAja. Untuk meningkatkan pemahaman ini, diperlukan strategi edukasi dan sosialisasi yang efektif agar informasi mengenai pelaksanaan program dapat diterima dengan jelas oleh masyarakat, terutama oleh pengguna BRT Trans Semarang.

2. Ketetapan Sasaran

Ketepatan sasaran merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan program, karena menjadi tolak ukur untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan program yang dijalankan. Dalam hal ini, sasaran dari program pembayaran menggunakan e-wallet LinkAja adalah pengguna BRT Trans Semarang.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pembelian tiket BRT Trans Semarang sangat penting, karena dapat mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan BRT sebagai moda transportasi yang efisien dan tepat waktu.

4. Tercapainya Tujuan

Tujuan adalah hasil yang ingin dicapai melalui serangkaian tahapan yang telah direncanakan, memberikan arahan yang jelas mengenai sasaran yang harus dicapai. Tujuan dari adanya BRT Trans Semarang adalah untuk mengurangi kemacetan di Kota Semarang, serta untuk memberikan kemudahan bagi para pelajar dalam menuju pusat kota dan destinasi wisata di Semarang. Penggunaan metode pembayaran berbasis elektronik diharapkan dapat mempermudah proses pembelian tiket BRT Trans Semarang, sekaligus memberikan keuntungan bagi kerja sama yang terjalin antara Pemprov Semarang dan PT Fintek Karya Nusantara (Finarya).

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata merujuk pada perubahan yang dirasakan oleh individu atau kelompok terkait dengan pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Perubahan ini dapat memiliki dampak positif atau negatif, tergantung pada pelaksanaan dan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat.

Agar program dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, perubahan tersebut perlu dikelola dengan baik.

Penulis berpendapat bahwa pandangan Sutrisno (2007) mengenai pengukuran efektivitas program sangat relevan dan tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan lima indikator yang digunakan, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, dapat mencakup dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dibahas dalam judul skripsi. Kelima indikator tersebut memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana efektivitas suatu program dapat diukur dan dievaluasi.

1.6.6 Faktor-faktor yang berkontribusi bagi efektivitas program

Menurut Suharto dalam jurnal Ekardo (2014:7), faktor yang mempengaruhi efektivitas program terdiri dari empat kriteria, yaitu:

1. Sosialisasi
2. Koordinasi
3. Sasaran
4. Jumlah bantuan

Menurut Siagian (2015:34), faktor yang mempengaruhi efektivitas program meliputi:

1. Kejelasan tujuan
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan penetapan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Berbeda dengan Ripley (dalam jurnal Joyo, 2017: 4), faktor yang mempengaruhi kriteria efektivitas program menurutnya adalah sebagai berikut:

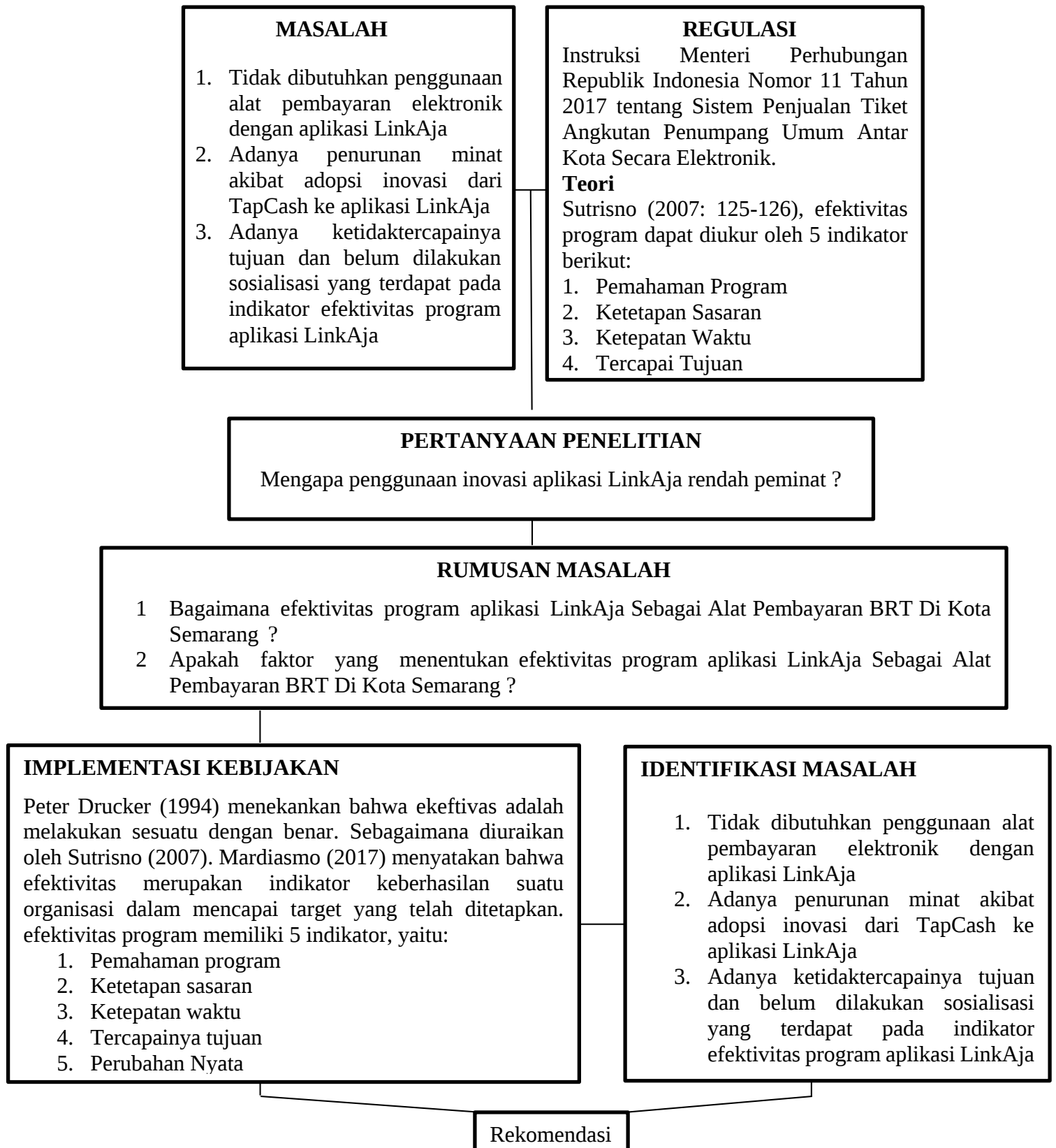
1. Akses
2. Cakupan

3. Frekuensi
4. Bias
5. Ketepatan layanan
6. Akuntabilitas
7. Kesesuaian program

Faktor yang berkontribusi keefektifan program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang berdasarkan identifikasi masalah penulis merasa teori suharto tepat digunakan yaitu faktor sasaran, koordinasi, dan sosialisasi.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Teoritis



1.8 Operasionalisasi Konsep

Efektivitas Program Aplikasi LinkAja merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menilai apakah tujuan dan sasaran yang ditetapkan sebelumnya sudah tercapai. Adapun fenomena efektivitas yang digunakan oleh peneliti yang mengacu pada pendapat Sutrisno dalam mengukur Efektivitas Program Aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang, yaitu:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program adalah indikator penting yang digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat memahami tujuan, manfaat, dan cara pelaksanaan suatu program. Tingkat pemahaman ini sangat memengaruhi partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan program tersebut. Dalam konteks program pembayaran menggunakan e-wallet LinkAja, penting agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat. Untuk menilai apakah indikator pemahaman program telah tercapai, beberapa faktor berikut dapat dijadikan acuan:

- a. Penyampaian informasi berkaitan dengan metode pembayaran menggunakan aplikasi LinkAja dari pihak perancang kepada sasaran program
- b. Kendala ketika melakukan sosialisasi program aplikasi LinkAja kepada sasaran program
- c. Pengetahuan dan pemahaman sasaran program aplikasi terkait pelaksanaan adopsi metode pembayaran menggunakan aplikasi LinkAja

2. Ketetapan Sasaran

Ketepatan sasaran adalah faktor kunci dalam pelaksanaan suatu program, karena berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan program tersebut. Dengan memastikan bahwa sasaran program tepat, maka program akan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta memberikan dampak yang optimal bagi pihak-pihak yang menjadi targetnya. Ketepatan

sasaran juga memastikan bahwa sumber daya yang ada digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keberhasilan suatu program dapat diukur berdasarkan sejauh mana sasaran yang ditetapkan tercapai dan apakah sasaran program tersebut telah merasakan dampak dari adanya program aplikasi. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Pihak-pihak yang menjadi sasaran dari program aplikasi LinkAja
- b. Manfaat yang dirasakan sasaran program

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dalam pembelian tiket BRT Trans apakah prosesnya cepat dan efisien atau tidak karena hal tersebut dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan BRT Trans Semarang sebagai mode transportasi. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Penerbitan *E-Tiket* berlangsung cepat atau secara langsung

4. Tercapainya Tujuan

Tujuan merupakan hasil yang ingin dicapai dari suatu sasaran dan target yang ditetapkan, yang dicapai melalui berbagai tahapan yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan ini memberikan panduan jelas mengenai apa yang ingin dicapai dalam suatu kegiatan atau program. Keberhasilan dalam mencapai tujuan dapat diukur berdasarkan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditentukan. Evaluasi terhadap kesesuaian ini penting untuk menilai apakah program tersebut telah berhasil mencapai target yang diinginkan. Dengan adanya evaluasi yang tepat, peneliti atau pelaksana program dapat melihat apakah upaya yang dilakukan sudah sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, atau apakah ada penyesuaian yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan secara lebih efektif. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Pengaruh yang dirasakan oleh sasaran program dengan adanya program aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran BRT Trans Semarang.
- b. Pengaruh yang dirasakan oleh perancang program dengan dijalankannya program aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran BRT Trans Semarang.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata merupakan dampak yang dapat dirasakan oleh individu atau kelompok sebagai hasil dari pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Perubahan ini menunjukkan adanya perbedaan kondisi sebelum dan sesudah program tersebut dijalankan. Dampak perubahan nyata dapat bervariasi tergantung pada efektivitas program yang telah dilaksanakan. Perubahan ini dapat berupa peningkatan kesejahteraan, peningkatan pengetahuan, atau perubahan perilaku yang sesuai dengan tujuan program. Selain itu, perubahan nyata juga dapat bersifat positif atau negatif. Evaluasi terhadap dampak yang terjadi menjadi penting untuk memastikan bahwa program yang dijalankan memberikan manfaat yang diharapkan bagi individu maupun kelompok yang terlibat. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum, khususnya BRT Trans Semarang
- b. Masyarakat tidak perlu mengantri untuk pembelian tiket

Faktor-faktor yang berkontribusi keefektifan program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut:

1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses penyampaian informasi tentang program kepada target audience. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Tata cara penggunaan yang jelas dan mudah dipahami
- b. Saluran komunikasi yang sesuai dengan kebiasaan dan preferensi sasaran

program

2. Koordinasi

Koodinasi adalah proses menyelaraskan upaya dan kegiatan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi yang baik antara semua stakeholder memastikan bahwa setiap bagian dari program berjalan dengan harmonis, mengurangi potensi kesalahan, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya.

Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Pihak yang terlibat berkomunikasi secara terbuka dan transparan untuk memastikan bahwa kenyamanan dan keamanan terjaga
- b. Terdapat struktur koordinasi yang jelas untuk mendefinisikan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak
- c. Tersedia mekanisme pelaporan untuk memantau kemajuan dan kendala program

3. Sasaran

Sasaran adalah pernyataan yang menjelaskan hasil atau pencapaian yang ingin diraih oleh suatu organisasi, program, atau individu dalam jangka waktu tertentu. Sasaran memberikan arah yang jelas dan spesifik, serta berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini:

- a. Keselarasan sasaran program dengan tujuan program secara keseluruhan
- b. Sumber daya yang memadai seperti keuangan, waktu, dan peralatan

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Metode kualitatif sendiri merupakan prosedur penelitian yang bertujuan menghasilkan data deskriptif, baik dalam bentuk ucapan maupun tulisan dari subjek penelitian. Pada akhirnya, penggunaan metode ini akan menghasilkan data yang

bersifat deskriptif. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, di mana penelitian dilakukan tanpa menggunakan analisis statistik. Sebagai gantinya, data disajikan secara deskriptif untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam pendekatan ini, peneliti berusaha mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, atau kejadian sebagaimana adanya. Fokus penelitian diarahkan pada penggambaran realitas yang terjadi di lapangan dengan pemaparan yang jelas dan sistematis. Selain itu, dalam penyusunan laporan penelitian ini, peneliti menerapkan metode penelitian lapangan (*field research*). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data langsung dari sumber utama guna memperoleh informasi yang lebih akurat dan relevan. Dalam penulisan laporan dari penelitian ini bersifat objektif berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Kemudian penelitian ini menggambarkan suatu gejala, kondisi, dan sifat situasi secara apa adanya tanpa adanya manipulasi pada waktu penelitian lapangan dilakukan yaitu mengenai efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang.

1.9.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya penelitian yang dijadikan objek untuk diteliti. Lokasi yang diambil pada penelitian ini berada di BLU UPTD Trans Semarang.

Fokus penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program aplikasi LinkAja khususnya sebagai alat pembayaran di BRT Trans Semarang, serta mengetahui faktor penghambat dalam adopsi dan penggunaan aplikasi LinkAja.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dan informan merujuk pada individu atau kelompok yang akan dimintai informasi terkait fakta atau pendapat pribadi. Dalam penelitian kualitatif, subjek ini sering disebut narasumber atau informan. Proses pemilihan subjek penelitian ini dilakukan dengan teknik snowball, yaitu pendekatan untuk menemukan informan kunci yang memiliki informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, subjek yang berkaitan dengan efektivitas dan hambatan aplikasi

LinkAja sebagai metode pembayaran BRT Trans Semarang adalah Pengelola BLU UPTD Trans Semarang. Peneliti juga menggunakan teknik aksidental, yaitu memilih informan secara acak berdasarkan situasi atau keberadaan mereka di tempat yang relevan dengan konteks penelitian, di mana informan yang dipilih adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi pembayaran LinkAja.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau sumber tertulis yang relevan dengan penelitian, seperti studi pustaka, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang dilakukan melalui proses percakapan antara dua belah pihak yaitu pewawancara dan narasumber. Peneliti sebagai pewawancara akan mengajukan pertanyaan yang telah disusun berdasarkan informasi yang ingin ditanyakan kepada narasumber. Kemudian narasumber sebagai pihak yang memiliki sumber data yang sedang dicari oleh peneliti.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data yang bersifat sekunder dari berbagai literatur seperti dokumen data banyaknya pengguna *e-wallet* sebagai alat pembayar di BRT Trans Semarang, jurnal, artikel, berita, hingga penelitian terdahulu yang terkait dengan efektivitas program aplikasi LinkAja khususnya di BRT Trans Semarang.

3. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati dan mencatat suatu objek atau peristiwa secara sistematis dan terarah untuk memperoleh informasi atau data yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses untuk mengkaji seluruh data yang diperoleh melalui transkrip wawancara, pengamatan lapangan, dokumentasi, studi pustaka, dan sumber lainnya (Sugiono, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, di mana data dianalisis dan digambarkan dalam bentuk kalimat untuk memperoleh kesimpulan secara deskriptif. Menurut Miles dan Huberman, proses analisis data melibatkan tiga kegiatan utama yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (dalam Sugiyono, 2012:246).

Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya adalah melakukan reduksi data dengan merangkum dan memfokuskan pada poin-poin penting yang relevan dengan topik penelitian. Tujuan dari reduksi ini adalah untuk memperoleh hasil yang lebih terstruktur dan jelas, berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, transkrip, dan dokumen yang berkaitan dengan efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran di BRT Trans Semarang. Proses ini membantu peneliti untuk menyaring informasi yang relevan dan mengabaikan data yang tidak diperlukan, sehingga mempermudah dalam menarik kesimpulan yang tepat.

Setelah melakukan reduksi, maka selanjutnya adalah proses penyajian data dimana data yang telah terkumpul disajikan dengan penjabaran data secara singkat. Bentuk penyajian data penelitian kualitatif yaitu berupa teks yang naratif dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman. Setelah tahap penyajian data, selanjutnya membuat gambaran kerja yang jelas berdasarkan seluruh analisa yang telah dimengerti, (Sugiono: 2008). Penyajian dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan data terkait efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang yang dapat berupa tabel, grafik, uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Fungsi penyajian data dalam penelitian ini bertujuan mempermudah peneliti untuk mendeskripsikan hasil data dan mengambil sebuah kesimpulan.

Setelah melalui tahap pemilihan dan penyusunan data, maka langkah terakhir adalah menarik kesimpulan. Tahap terakhir ini dilakukan dengan membuat kesimpulan dari hasil analisis yang dapat memberikan gambaran lebih jelas

mengenai objek yang diteliti (Sugiono: 2008). Kesimpulan diambil berdasarkan data yang sudah didapat dan diolah sebelumnya dengan tujuan mengetahui jawaban dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan. Kesimpulan berisi gambaran singkat, sistematis, jelas, dan akurat agar mudah dipahami mengenai efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Trans Semarang.

1.9.7 Kualitas Data atau Validitas Data

Validitas merupakan aspek krusial dalam penelitian, di mana alat ukur yang digunakan harus mampu mengukur secara tepat apa yang ingin diukur agar hasil penelitian dapat dipercaya. Selain itu, instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian harus memenuhi standar agar dapat berfungsi sebagai pedoman dalam mengumpulkan data yang akan diteliti. Penggunaan alat ukur yang sesuai akan membantu memperoleh data yang akurat dan dapat dipercaya dalam penelitian. Jika skala pengukuran yang digunakan tidak valid, maka hasil yang diperoleh tidak akan memiliki manfaat bagi peneliti. Hal ini dikarenakan skala tersebut tidak mampu mengukur atau menjalankan fungsi sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, validitas dalam penelitian menjadi aspek penting yang harus diperhatikan.

Data dikatakan valid apabila informasi yang dilaporkan sesuai dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti. Ketepatan antara data yang dikumpulkan dan data yang dianalisis menjadi faktor utama dalam menentukan validitas suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, validitas data mengacu pada sejauh mana kesesuaian antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan data yang kemudian dilaporkan oleh peneliti. Semakin tinggi kesesuaian tersebut, semakin tinggi pula validitas penelitian yang dilakukan. Menurut Creswell dan Milner (2010), validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah benar dan dapat dipercaya dari berbagai sudut pandang. Akurasi hasil penelitian dapat dinilai oleh peneliti sendiri, partisipan yang terlibat dalam penelitian, maupun pembaca secara umum.

Data yang telah dikumpulkan perlu diuji kredibilitasnya untuk memastikan validitasnya. Proses ini penting agar data yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memastikan kebenaran data dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi. Metode ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengecekan data

dari berbagai sumber atau pendekatan guna meningkatkan akurasi hasil penelitian. Triangulasi sendiri merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai metode atau perspektif yang berbeda. Dengan cara ini, peneliti dapat membandingkan hasil dari beberapa sumber untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan komprehensif.

Apabila data yang diperoleh telah diverifikasi melalui proses triangulasi dan dinyatakan valid, maka keabsahannya dapat lebih dipertanggungjawabkan. Validitas data yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan peneliti terhadap hasil yang diperoleh. Dengan keyakinan terhadap keabsahan data, peneliti dapat menyusun kesimpulan penelitian secara lebih akurat. Hal ini membantu dalam menghasilkan temuan yang dapat dipercaya serta memperkuat argumentasi dalam penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan pengumpulan dan penyajian data yang diperoleh dari pengelola BLU UPTD Trans Semarang dan masyarakat pengguna aplikasi pembayaran LinkAja.