

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang mengangkat tema Program Aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna (belum efektif). Penerapan aplikasi LinkAja sebagai salah satu metode pembayaran non-tunai di Bus Rapid Transit Trans Semarang telah berdampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna transportasi umum. Aplikasi ini berhasil menggantikan sistem pembayaran tunai dengan metode yang lebih praktis, efisien, dan aman. Pengguna kini dapat melakukan transaksi tiket dengan lebih mudah, tanpa perlu mengantri atau membawa uang tunai. Meskipun demikian, adopsi aplikasi LinkAja masih menghadapi tantangan, terutama terkait dengan masalah sosialisasi, promosi, dan kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan program ini adalah keselarasan antara sasaran dan tujuan program, pemahaman dan kesiapan petugas lapangan, serta dukungan sumber daya yang memadai. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya sosialisasi dan promosi, penggunaan aplikasi LinkAja masih relatif rendah dibandingkan dengan aplikasi e-wallet lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya promosi yang lebih agresif, insentif yang lebih menarik, serta edukasi lebih lanjut kepada masyarakat agar aplikasi ini dapat diterima secara lebih luas.

Dalam hal pencapaian tujuan, program ini sudah menunjukkan dampak positif, seperti mengurangi waktu antrian, meningkatkan efisiensi transaksi, dan memberikan kemudahan bagi pengguna, terutama bagi generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi digital. Selain itu, penerapan sistem pembayaran digital ini juga mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mengatasi masalah kemacetan di kawasan perkotaan. Keberhasilan jangka panjang dari aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran BRT di Semarang sangat bergantung pada perbaikan aspek teknis, seperti stabilitas aplikasi

dan jaringan, serta peningkatan promosi dan edukasi masyarakat. Dengan perhatian yang terus-menerus terhadap perbaikan ini, program ini memiliki potensi untuk terus melakukan perkembangan dan memberikan dampak lebih besar bagi masyarakat serta operator BRT. Secara keseluruhan, aplikasi LinkAja telah memberikan perubahan nyata dalam sistem pembayaran BRT Trans Semarang, meskipun ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan program ini dapat berjalan dengan optimal dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran di BRT Trans Semarang, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi program ini sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sosialisasi, koordinasi, dan sasaran. Sosialisasi yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk meningkatkan adopsi aplikasi LinkAja di kalangan masyarakat. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial (Instagram, YouTube) dan media fisik (spanduk, pelatihan petugas lapangan), memungkinkan informasi aplikasi tersebar luas. Penyediaan panduan lebih detail dan pendampingan langsung bagi kelompok masyarakat tertentu, seperti orang tua, juga diperlukan untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Selanjutnya, koordinasi yang terbuka dan transparan antara semua pihak yang terlibat, seperti BRT Trans Semarang, PT Finarya, dan PT Nusantara Global Inovasi, sangat penting untuk kelancaran operasional aplikasi LinkAja. Prosedur penanganan masalah teknis yang jelas, pelaporan yang efisien, serta dukungan teknis yang cepat dan tepat turut berperan besar dalam keberhasilan program ini. Sinergi antara pihak-pihak terkait memastikan bahwa masalah teknis dapat segera ditangani tanpa mengganggu kenyamanan pengguna. Terakhir, keselarasan antara sasaran program dan tujuan aplikasi sangat menentukan efektivitas penggunaan aplikasi LinkAja. Program ini telah berhasil mempermudah transaksi, mengurangi waktu antrian, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi digital. Dukungan sumber daya yang memadai, seperti anggaran, perangkat, dan personel terlatih, telah memastikan kelancaran operasional aplikasi. Untuk mencapai tujuan finansial yang lebih besar dan meningkatkan pengguna, diperlukan promosi khusus dan

insentif yang lebih menarik.

4.2 Saran

1. Menambah media untuk sosialisasi

Untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi aplikasi LinkAja, Tidak hanya mengandalkan media sosial seperti Instagram dan YouTube, tetapi juga perlu menggunakan media fisik seperti pemasangan spanduk, poster, dan brosur di shelter atau halte BRT yang strategis serta menyediakan panduan yang lebih mendetail, terutama bagi kelompok usia yang kurang familiar dengan teknologi, akan sangat membantu. Hal ini akan membantu masyarakat, terutama mereka yang kurang aktif di media sosial, untuk memahami cara penggunaan aplikasi dengan lebih mudah.

2. Penguatan Koordinasi

Koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat, seperti BRT Trans Semarang, PT Finarya, dan PT Nusantara Global Inovasi, perlu diperkuat dengan membangun struktur komunikasi yang lebih jelas dan prosedur penanganan masalah yang lebih efisien. Misalnya, apabila terjadi gangguan teknis atau masalah sistem, petugas BRT harus memiliki saluran langsung untuk melaporkan masalah tersebut ke PT Finarya agar bisa segera ditindaklanjuti. Selain itu, pelaporan masalah yang transparan dan cepat akan mengurangi waktu tunggu dan memastikan kenyamanan pengguna. Perbaikan dalam struktur koordinasi akan mempercepat respons terhadap permasalahan yang terjadi dan menjaga kelancaran operasional.

3. Penyesuaian antara tujuan dan kebutuhan

Agar sasaran program aplikasi LinkAja tercapai secara optimal, perlu adanya penyesuaian antara tujuan aplikasi dan kebutuhan masyarakat. Pengelola BRT Trans Semarang harus terus melakukan evaluasi dan riset pasar untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi ini dalam mempermudah pengguna dan apakah ada fitur tambahan yang diperlukan oleh masyarakat. Penyesuaian sasaran program ini juga bisa mencakup pemberian insentif atau promo yang

lebih menarik agar masyarakat semakin tertarik menggunakan aplikasi LinkAja dan memastikan adanya sumber daya yang memadai, baik dari segi anggaran, perangkat, dan pelatihan personel.

4. Penggunaan Aplikasi yang Rendah

Untuk meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi LinkAja, diperlukan promosi yang lebih agresif dan memberikan insentif menarik bagi pengguna baru, seperti cashback atau diskon khusus pada periode-periode tertentu. Dan perlu dilakukan evaluasi secara rutin mengenai kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi.

5. Ketidakstabilan Jaringan dan Teknis

Mengingat ketidakstabilan jaringan dan masalah teknis bisa mengganggu penggunaan aplikasi, pengelola BRT Trans Semarang harus bekerja sama dengan penyedia layanan internet dan teknisi yang handal untuk memastikan jaringan yang digunakan tetap stabil, terutama di area-area dengan trafik tinggi. Pemeriksaan rutin terhadap sistem dan perangkat yang digunakan juga harus dilakukan untuk mendeteksi dan mengatasi masalah lebih awal. Selain itu, PT Finarya juga harus melakukan pembaruan secara berkala untuk memastikan aplikasi tetap berjalan dengan baik dan memiliki fitur yang ramah pengguna. Dengan memitigasi masalah teknis dan memperbaiki konektivitas, pengalaman pengguna dapat lebih optimal.