

BAB IV

PENUTUP

4.1 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.

4.2 Saran

Mengacu pada hasil dan kesimpulan riset, peneliti memiliki beberapa saran yang harapannya bisa bermanfaat bagi banyak pihak, yaitu:

1. Saran Praktis

- a. Bagi Pengelola BRT Trans Semarang

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.

2. Saran Akademis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan agar kedepannya terdapat riset yang menambahkan konsep lain sehingga memiliki potensi pengaruh terhadap layanan pembayaran non tunai seperti gaya hidup, aksesibilitas, usia, lokasi geografis, dan lain-lain sehingga bisa memberi deskripsi yang lebih detail mengenai faktor yang berdampak pada layanan pembayaran non tunai.

b. Pengembangan Metode dan Objek Penelitian

Peneliti juga menyarankan agar kedepannya peneliti selanjutnya menggunakan metode penelitian yang berbeda serta memperluas objek penelitian pada layanan transportasi publik lainnya atau area lain agar hasil riset dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas.