



**ANALISIS PROSES INOVASI PEMBAYARAN NON TUNAI DI *BUS*
RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG
(STUDI KASUS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

**Nama : Lilis Suminar
NIM : 14030117120031**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Penyusun : Lilis Suminar
Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120031
Fakultas : Ilmu Politik dan Ilmu Sosisal
Departemen : Administasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT)
Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 26 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Lilis Suminar
14030117120031

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang)

Penyusun : Lilis Suminar

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Administrasi Publik

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.

NIP 196408271990011001





Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP 19690822199403003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Dyah Hariani, MM
2. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT


 (.....)

 (.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Maesaroh M.Si
2. Dra. Dyah Hariani, MM
3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT


 (.....)

 (.....)

 (.....)

MOTTO HIDUP

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Ar-Rum: 60)

“Barang siapa menelusuri jalan untuk mencari ilmu padanya, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga

(H. R. Muslim)

“Sebisa mungkin dahulukan kepentingan orang tuamu”

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya
2. Kepada Almarhumah Bapak Acep Wijaya dan Ibu Esih selaku orang tua saya yang selalu tanpa henti selalu memberikan doa, memperhatikan, memberi nasehat dan selalu memberikan semangat untuk terus belajar untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat saya Kuro, Aninda, Kiki, yang telah menemani dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini,serta Cici, Naren, Faridatul terimakasih sudah meberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Tyas dan Selly terimakasih untuk sudah menemani dari masa-masa SMA
5. Kepada teman-teman guru RA Harapan Ummi yang sudah meberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skrpsi ini.

ANALISIS PROSES INOVASI PEMBAYARAN NON TUNAI DI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG (STUDI KASUS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG)

ABSTRAK

Inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta sarana meminimalisasi kecurangan oleh petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dan mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mengalami keberhasilan sehingga dapat mengalami perkembangan dengan baik. Perkembangan tersebut ditunjukkan dengan bertambahnya media atau alat transaksi untuk pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yang diawali dengan kartu *e-card* BRT dan dilanjutkan dengan Tap-Cash, BRIZZI, Link Aja, Ovo, Gopay. Dalam penerapannya pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan dampak dimana pengguna semakin banyak memiliki pilihan metode pembayaran. Faktor Pendukung adalah faktor organisasi dan faktor manusia. Faktor penghambat adalah Keputusan pimpinan dan masyarakat. Peneliti menyampaikan beberapa saran yaitu mengawasi dan mendisiplinkan administrasi pihak penyelenggara, melakukan evaluasi dengan pembuatan laporan akhir bulan, diskusi anggota setiap bulan, dan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak bisa menggunakan pembayaran non tunai.

Kata Kunci : Inovasi, Proses, BRT Trans Semarang

**ANALYSIS OF THE CASHLESS PAYMENT INNOVATION PROCESS IN
THE BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG (CASE STUDY
OF THE SEMARANG CITY TRANSPORTATION SERVICE)**

ABSTRACT

Cashless payment innovation in the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang is a form of public service provided by the Semarang City Transportation Service which aims to provide convenience in transactions as well as a means to minimize fraud by officers. The purpose of this study was to determine the analysis of cashless payment innovation process in the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang and knowing the supporting factors and inhibiting factors. The research method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques of this research are observation, interviews, and documentation. The results of the research show that Cashless Payment Innovation Process In The Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang experience success so that innovation can develop well. This development is shown by the increasing number of media or transaction tools for cashless payment s on the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT), starting with the BRT e-card card and followed by Tap-Cash, BRIZZI, Link Aja, Ovo, Gopay. In its implementation, cashless payment on the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) have an impact where users have more choices of payment methods. Supporting factors are organizational factors and human factors. The inhibiting factor is the decision of the leadership and society. Researchers convey several suggestions, namely supervising and disciplining the administration of the organizers, conducting evaluations by making month-end reports, monthly member discussions, and socializing to people who cannot use cashless payment.

Keywords : innovation, process, BRT Trans Semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, Karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang). Shalawat serta salam tak lupa dihanturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi umat manusia. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program strata S1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hadi Warsono, M.TP selaku Desak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu. Dr. Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh M.Si selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM selaku dosen pembimbing pertama, terima kasih atas ketersediaannya waktu untuk membimbing saya mulai dari penyusunan proposal skripsi hingga terselesaikannya skripsi dan memberikan banyak ilmu serta pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T selaku dosen pembimbing dua, terima kasih atas ketersediaannya waktu untuk membimbing saya dan

memberikan banyak pengalaman serta pengetahuan selama proses bimbingan skripsi.

6. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali saya sekaligus dosen penguji skripsi. Terima kasih bapak atas perhatian, ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan
7. Bapak Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah mendedikasikan ilmunya.
8. Bapak Stephanus Kusdiyarto selaku Kepala Divisi Oprasional, Ibu Pramita Kurnia H., selaku Staf Ahli Divisi Oprasional, Bapak Aditya Taufan PA., selau Staf Ahli Divisi Keuangan BLU BRT Trans Semarang, serta Bapak dan Ibu Petugas Ticating *Shalter* BRT yang telah bekerjasama serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua tersayang dan tercinta yaitu Almarhum Bapak Acep Wijaya dan Ibu Esih yang telah mendoakan, mendukung dan memotivasi saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dengan tulus ikhlas memebrikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Terimakasih

Semarang, 26 April 2022

Penulis



Lilis Suminar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO HIDUP	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Praktis	13
1.4.2 Kegunaan Akademis	13
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	14
1.6 Kerangka Pemikiran	36
1.7 Operasionalisasi Konsep	37
1.8 Argumen Penelitian.....	38
1.9 Metode Penelitian.....	39
BAB II.....	45
GAMBARAN UMUM.....	45
BAB III.....	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
3.1 Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	62
3.1.1 Tahap Permulaan.....	63
3.1.2 Tahap Implementasi	80

3.2	Faktor Pendukung dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang	88
3.3	Faktor Penghambat dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang	99
BAB IV		104
PENUTUP.....		104
4.1	Kesimpulan.....	104
4.1.1	Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang	104
4.1.2	Faktor Pendukung dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	106
4.1.3	Faktor Penghambat dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	107
4.2	Saran.....	107
4.2.1	Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	107
4.2.2	Faktor Penghambat dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di (<i>Bus Rapid Transi</i> (BRT) Trans Semarang.....	108
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN 1		113
PEDOMAN WAWANCARA (<i>INTERVIEW GUIDE</i>).....		113
LAMPIRAN 2.....		117
TRANSKRIP WAWANCARA		117
LAMPIRAN 3.....		133
DOKUMENTASI		133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	3
Laporan/ Pengaduan Masyarakat Periode 2014-2018.....	3
Gambar 1.2	8
Penggunaan <i>Vending</i> Mesin Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Tarnsit</i> (BRT) Trans Semarang.....	8
Gambar 1.3	36
Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2.1	45
Peta Administrasi Kota Semarang	45
Gambar 2.2.....	50
Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	50
Gambar 2.3.....	54
Struktur Organisasi BLU Trans Semarang	54
Gambar 3.1	73
Kegiatan <i>launching</i> produk.....	73
Gambar 3.2.....	74
Pamflet dan Banner Promosi di <i>Shalter</i> BRT Trans Semarang.....	74
Gambar 3.3.....	76
Bentuk Promosi Inovasi Pembayaran Non Tunai melalui Sosial Media	76
Gambar 3.4.....	76
Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	9
Presentase Alat Pembayaran Non Tunai BRT Trans Semarang	9
Tabel 1.2.....	14
Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.1.....	46
Jumlah Penduduk Kota Semarang Bulan Juni 2020	46
Tabel 2.2.....	58
Data <i>Launcing</i> Aplikasi Pembayaran Non Tunai.....	58
Tabel 2.3.....	59
Pandangan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang	59
(Data Terakhir Bulan September 2020)	59
Tabel 2.4.....	60
Jumlah Pengguna Layanan Pembayaran Non Tunai.....	60
Tabel 3.1.....	98
Hasil Analisis Faktor Pendukung dan Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang	98
Tabel 3.2.....	102
Hasil Analisis Faktor Penghambat Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang.....	102