

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di dunia saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, hampir seluruh aspek kehidupan manusia kini terkait erat dengan pemanfaatan teknologi. Secara esensial, tujuan utama dari teknologi adalah untuk memberikan kemudahan dalam berbagai kegiatan manusia. Keberadaan internet dan perangkat gadget menjadi bukti konkret dari dampak positif perkembangan teknologi ini. Saat ini, penggunaan teknologi telah merebak ke seluruh dunia di berbagai bidang. Bidang-bidang tersebut di antaranya di bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, pemerintahan, bisnis, dan lain sebagainya (Cholik, 2021). Sejak tahun 2019 hingga 2023, terjadi peningkatan populasi pemakai internet di seluruh dunia, hal tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Seluruh Dunia Bulan Januari 2019 - Januari 2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna Internet Global (Juta)</b>
Januari 2019	4.335
Januari 2020	4.627
Januari 2021	4.962
Januari 2022	5.060
Januari 2023	5.158

Sumber: *databoks.katadata.co.id* (diakses pada 5 Februari 2023)

Berdasarkan Tabel 1. 1, jumlah pengguna internet di seluruh dunia selalu meningkat pada tiap tahunnya. Pada Januari 2023, jumlah pengguna meningkat

1,9% menjadi 5,158 miliar orang, dibanding periode sama tahun sebelumnya yang masih 5,06 miliar orang (*ataboks.katadata.co.id*). Pertumbuhan ini juga mencakup pengguna internet di Indonesia. Perkembangan teknologi di Indonesia tercermin dan dirasakan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya pada sistem pembayaran. Umumnya, sebelum adanya konsep pembayaran non tunai (*cashless*) masyarakat menggunakan uang tunai dalam bentuk logam maupun kertas untuk bertransaksi. Namun dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat cenderung semakin sering melakukan transaksi dengan menggunakan pembayaran non tunai seperti penggunaan kartu ATM, kartu kredit, hingga *e-money*, mengarah pada budaya *cashless society* (Setiani, 2018).

*Cashless society* didukung oleh adanya program yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, yakni GNNT yang merupakan singkatan dari Gerakan Nasional Non Tunai. GNNT bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar sehingga diharapkan secara bertahap akan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien. GNNT juga diharapkan mampu meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak dapat diterima karena rusak, robek, atau tidak layak edar, serta meningkatkan efisiensi saat bertransaksi karena masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dengan demikian, dapat meningkatkan efektivitas transaksi, yaitu menghindari adanya kesalahan hitung atau *human error*. Nantinya diharapkan dengan GNNT akan dapat mewujudkan ekosistem *cashless society*. BI memperkenalkan sistem tersebut karena menyadari

bahwa sistem pembayaran perlu beradaptasi dengan hadirnya teknologi digital ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), 2023).

Salah satu bentuk GNNT yang diusung oleh BI ialah perubahan cara pembayaran yang semula menggunakan tunai menjadi non tunai yang disebut dengan elektronifikasi. Salah satu program elektronifikasi yang dilakukan oleh BI ialah elektronifikasi transportasi. Program ini secara nasional telah didukung dengan ditandatanganinya Kesepakatan Bersama antara Bank Indonesia dengan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia No.19/8/NK/GBI/2017 tanggal 6 Januari 2017 tentang Kerja Sama dan Koordinasi dalam rangka Pelaksanaan Tugas Bank Indonesia dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Penerapan elektronifikasi pembayaran di sektor transportasi telah diimplementasikan pada transportasi darat, penyeberangan, dan laut serta transportasi berbasis rel sesuai dengan prinsip GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dan terbuka untuk semua penerbit Uang Elektronik (non-eksklusif) sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Dalam pelaksanaan elektronifikasi pembayaran moda transportasi, Bank Indonesia bekerjasama dengan Kementerian Perhubungan, Pemerintah Provinsi atau Dinas Perhubungan setempat, operator moda transportasi dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Upaya bersama ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, kemudahan akses perolehan instrumen pembayaran dan layanan *top up*, serta kehandalan peralatan alat transaksi di

masing-masing moda transportasi. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait.

Salah satu moda transportasi yang dimaksud ialah *Bus Rapid Transit* (BRT) yang merupakan wujud pelayanan transportasi publik. Pemerintah pusat melalui Dinas Perhubungan menyelenggarakan transportasi umum *Bus Rapid Transit* atau yang lebih dikenal dengan sebutan “*Busway*”. BRT merupakan solusi yang makin populer di kalangan masyarakat perkotaan besar di Indonesia sebagai upaya mengatasi permasalahan kemacetan, seperti di Kota Yogyakarta dengan Bus Trans Yogyakarta, Jakarta dengan Bus Trans Jakarta, dan Semarang dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. BRT merupakan bus berkualitas tinggi yang beroperasi berdasarkan sistem transit yang nyaman, cepat, biaya yang terjangkau, infrastruktur modern, dan operasi pelayanan yang cepat.

Seiring perkembangan zaman, pemerintah telah berinovasi dengan menyediakan pilihan pembayaran non tunai dalam bidang transportasi guna mendukung GNNT serta memberikan kemudahan dan kepuasan bagi para pengguna layanan. Sebagai contoh, Trans Jakarta telah mengadopsi sistem pembayaran elektronik (*e-ticketing*) menggunakan kartu sejak tahun 2013 sebagai pengganti uang tunai. Kartu tersebut merupakan kartu prabayar yang dikeluarkan oleh beberapa bank. Bank tersebut, yakni Bank Rakyat Indonesia dengan kartu BRIZZI, Bank Central Asia dengan kartu *Flazz*, Bank Negara Indonesia dengan *Tapcash*, Kartu Aku, dan *Rail Card*, Bank Mandiri dengan kartu *e-money*, *e-Toll Card*, Indomaret Card, dan GazCard, Bank DKI dengan JakCard, serta Bank Mega dengan kartu MegaCash ([www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id), 2023).

Sejalan dengan DKI Jakarta, Kota Surakarta juga menerapkan sistem pembayaran dengan kartu elektronik bagi pengguna layanan Batik Solo Trans (BST). Tak hanya itu, Pemerintah Kota Surakarta juga memberikan alternatif pembayaran lain, yakni dengan mengunduh dan menginstalasi aplikasi “Teman Bus” di *handphone* lalu *scan QR Code* yang ada. Selanjutnya pembayaran pun dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut ([www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id), 2023).

Tidak hanya DKI Jakarta dan Kota Surakarta, Kota Semarang juga turut berinovasi dalam hal peningkatan kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan sistem pembayaran transportasi publik. *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang juga menyediakan 2 (dua) opsi pembayaran bagi penumpang yang hendak menggunakan jasa transportasi publik tersebut. Pembelian tiket BRT Trans Semarang secara tunai dapat dilakukan di halte (jika ada petugas) atau di dalam armada bus (Petugas Tiket Armada (PTA)). Pembelian tiket secara non tunai dapat menggunakan BRIZZI, *Gopay*, *OVO*, *Astrapay*, *BNI Tapcash*, *LinkAja*, *Shopeepay*, dan e-Card Trans Semarang. Penerapan kebijakan non tunai (*cashless*) pada BRT Trans Semarang dimulai pada 18 Agustus 2018 dengan peluncuran *T-cash* yang merupakan stiker pembayaran dari Telkomsel yang selanjutnya dilakukan penambahan pilihan pembayaran non tunai (*cashless*) secara bertahap dengan menggandeng beberapa *e-commerce* yang ada di Indonesia ([www.news.detik.com](http://www.news.detik.com), 2023).

Kepala Badan Layanan Umum (BLU) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang, Hendrix Setiawan, mengungkapkan telah melakukan penyesuaian tarif dalam penerapan transaksi non tunai pada layanan Trans

Semarang mulai 1 Juli 2022 hingga saat ini. Penyesuaian yang diterapkan mencakup pengaturan tarif umum menjadi Rp. 4.000,- untuk transaksi tunai, sementara tarif umum untuk transaksi non tunai (*cashless*) tetap dengan tarif Rp. 3.500,- ([www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id), 2023). Pemerintah Kota Semarang berinovasi dengan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) melalui beberapa pertimbangan, yakni selain mendukung GNNT juga sebagai bentuk instruksi dari Presiden RI, Joko Widodo, untuk memperbanyak transaksi non tunai (*cashless*) di Indonesia. Berikut adalah tabel tentang data jumlah pengguna tunai dan non tunai (*cashless*) BRT Trans Semarang pada bulan Januari-Maret 2021:

**Tabel 1. 2 Data Jumlah Pengguna Tunai dan Non Tunai (*cashless*) BRT Trans Semarang Pada Bulan Januari - Maret Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Tunai</b>	<b>Non Tunai</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	444.686	38.857	483.543
(%)	<b>33,5%</b>	<b>30,2%</b>	<b>34,9%</b>
Februari	390.744	38.638	429.382
(%)	<b>29,4%</b>	<b>30,1%</b>	<b>31%</b>
Maret	491.926	50.944	470.870
(%)	<b>37,1%</b>	<b>39,7%</b>	<b>34%</b>
<b>Jumlah</b>	<b>1.327.356</b>	<b>128.439</b>	<b>1.383.795</b>
(%)	<b>95,9%</b>	<b>9,3%</b>	<b>96,7%</b>

Sumber: Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang, 2021 (Mustofa, 2022)

Dari data yang tercantum pada Tabel 1. 2, dapat diamati bahwa pada tahun 2021, jumlah pengguna BRT Trans Semarang yang menggunakan pembayaran non tunai masih relatif rendah jika dibandingkan dengan transaksi tunai. Bahkan hingga bulan Juni 2022, perbandingan pengguna tunai dan non tunai hanya sebesar 10 persen untuk transaksi non tunai dibandingkan transaksi tunai ([www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id), 2023).

Pentingnya penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian-penelitian lain tentang pelayanan publik, khususnya pada moda transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT). Ada berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah terkait untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, salah satunya melibatkan pengenalan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan pengguna layanan. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa peneliti ingin meneliti topik tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem pembayaran non tunai (*cashless*) mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mendalami penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasanya, yang kemudian menjadi dasar judul penelitian **“PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI (CASHLESS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BRT TRANS SEMARANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Berdasarkan perspektif teoritis, temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber referensi tambahan bagi mahasiswa yang sedang menyusun karya ilmiah di bidang Administrasi Publik dengan fokus yang serupa. Selain itu, kontribusi dari hasil penelitian ini dapat berdampak bagi pengembangan pengetahuan, terutama dalam konteks pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di sektor jasa. Oleh karena itu, untuk penelitian berikutnya yang berkenaan dengan aspek yang sama maka temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan dan pertimbangan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada peningkatan pemahaman dan penilaian terkait implementasi inovasi

dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelayanan.

## 2. Bagi masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih kritis dan tanggap dalam memberikan saran serta masukan terhadap pelayanan publik yang mereka gunakan.

## 3. Bagi Pemerintah

Pemerintah diharapkan untuk selalu berinovasi dan melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

## **1.5 Kajian Teori**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Sub bab ini akan melakukan riset pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian satu dengan penelitian yang lain seyogyanya memiliki sifat yang berkesinambungan dan terhubung sehingga diharapkan dapat menjadi bukti pendukung dari informasi dan data valid yang telah didapatkan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti:

**Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama, Judul Artikel	Tujuan	Hasil/Temuan
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
1	Muhammad Naufal Aly dan Nurvita Trianasari, 2020  Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung)	Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan mahasiswa di Telkom University Bandung	Hasil rata-rata persentase kepuasan sebesar 78,25%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap layanan sistem pembayaran non tunai di Telkom University Bandung. Dengan demikian, mereka cenderung merekomendasikannya kepada orang lain dan memicu minat untuk menggunakannya kembali
2	Maria Tika Saraswati, Hesti Lestari, dan Dewi Rostyaningsih, 2021  Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) di Kota Semarang	Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna BRT di Kota Semarang	Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan sebesar 0,316, dengan tingkat signifikansi 0,01. Ditemukan pula bahwa kontribusi nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mencapai 9,98%, yang menandakan bahwa faktor-faktor lain sebanyak 90,02% juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tersebut.
3	Nanda Selvia, 2022  <i>The Effect of Cashless Payment Facilities in The Dipatiukur Culinary Area of Bandung City on Consumer Satisfaction</i>	Mengetahui sejauh mana pengaruh pembayaran non tunai terhadap kepuasan konsumen pada area kuliner Dipati Ukur Bandung	Terdapat pengaruh positif antara fasilitas pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila penerapan fasilitas pembayaran non tunai dimaksimalkan maka kepuasan konsumen akan turut meningkat.

No.	Nama, Judul Artikel	Tujuan	Hasil/Temuan
4	<p>Mohamad Ardhi Fareza, Fathurrohman, dan Dewi Rostyaningsih, 2013</p> <p>Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang di Kota Semarang</p>	<p>Mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT di Kota Semarang</p>	<p>Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BRT Trans Semarang koridor I mencapai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (HPI) sebesar 67,03 yang diklasifikasikan dalam kategori "B" atau Baik. Meskipun demikian, terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki, antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal, dan tingkat kenyamanan.</p>
5	<p>Jamaluddin Nurma Malau, Wahyu Hidayat, dan Sri Suryoko, 2015</p> <p>Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Penumpang <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang Koridor II Terboyo – Sisemut, Ungaran)</p>	<p>Mengetahui sejauh mana pengaruh tarif, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian penumpang BRT Trans Semarang pada koridor II (Terminal Terboyo-Terminal Sisemut Ungaran)</p>	<p>Keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang koridor II baik secara bersama maupun individu dipengaruhi oleh promosi, tarif, dan kualitas pelayanan.</p>
6	<p>Kamaludin Mustofa, 2022</p> <p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengguna <i>e-Money</i> Bus Rapid Transit Trans Semarang di Kota Semarang (Studi Kasus Koridor Tujuh Jurusan Terboyo-Balaikota)</p>	<p>Menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna <i>e-money</i> pada BRT Trans Semarang koridor VII jurusan Terboyo-Balaikota)</p>	<p>Minat pemakaian <i>e-money</i> dipengaruhi secara signifikan dan positif secara terpisah antara keamanan, fasilitas, dan persepsi kemudahan</p>

No.	Nama, Judul Artikel	Tujuan	Hasil/Temuan
7	Rahayu Setiani, 2018  Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai (Studi di Kota Purbalingga)	Menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan alat pembayaran non tunai	Persepsi tentang manfaat dan kemudahan tidak memiliki dampak pada penggunaan alat pembayaran non tunai, sementara persepsi kepercayaan signifikan dalam mempengaruhi penggunaan alat pembayaran non tunai.
8	Lilis Suminar, Dyah Hariani, dan Herbasuki Nurcahyanto, 2022  Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang)	Menganalisis proses inovasi pembayaran non tunai di BRT Trans Semarang pada Dinas Perhubungan Kota Semarang	Penerapan sistem pembayaran non-tunai di <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang memperlihatkan pengaruh yang mencakup beberapa aspek. Faktor-faktor yang mendukung implementasi pembayaran non-tunai di BRT Trans Semarang melibatkan unsur organisasi dan sumber daya manusia, sementara faktor-faktor yang menjadi hambatan melibatkan keputusan dari pimpinan dan persepsi masyarakat.
<b>Kepuasan Konsumen</b>			
9	Aulia Wardiatul Sangadah, Susi Sulandari, dan Dyah Hariyani, 2021  Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga	Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng (Purwokerto-Purbalingga)	Tingkat kepuasan pengguna layanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga mencapai kategori "Cukup Memuaskan" dengan tingkat kesesuaian sebesar 82%.

No.	Nama, Judul Artikel	Tujuan	Hasil/Temuan
10	<p>Anggita Safitri Febriarini dan Erna Zuni Astuti, 2019</p> <p>Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang</p>	<p>Menerapkan algoritma C4.5 untuk mengetahui prediksi kepuasan penumpang BRT Trans Semarang</p>	<p>Terdapat peningkatan dalam setiap uji coba yang dilakukan, dengan akurasi akhir mencapai 95%, mengindikasikan bahwa algoritma C4.5 cocok untuk menilai tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Semarang.</p>
11	<p>Nur'ain Harahap, 2018</p> <p>Pengaruh Transaksi Non Tunai Menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan</p>	<p>Mengetahui sejauh mana pengaruh transaksi non tunai menggunakan layanan virtual bisnis terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan</p>	<p>Penggunaan transaksi non-tunai pada layanan bisnis virtual berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan.</p>
12	<p>Hidayatul Hasanah, 2020</p> <p>Pengaruh Kesesuaian Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang melalui Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening</p>	<p>Mengetahui sejauh mana pengaruh kesesuaian harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen BRT Trans Semarang melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening</p>	<p>Kesesuaian harga tidak memiliki dampak pada tingkat kepuasan konsumen, sementara fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kualitas layanan. Kualitas layanan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kesesuaian harga, sementara kualitas layanan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh fasilitas.</p>

No.	Nama, Judul Artikel	Tujuan	Hasil/Temuan
13	<p><b>Penulis:</b> Diah Pradiatiningtyas, Chriswardana Bayu Dewa, Lina Ayu Safitri dan Sri Kiswati, 2020</p> <p><i>The Effect of Satisfaction and Loyalty Towards Digital Payment System Users Among Generation Z in Yogyakarta Special Region</i></p>	Mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan dan loyalitas terhadap responden generasi Z yang menggunakan pembayaran digital di Daerah Istimewa Yogyakarta	Kepuasan dan loyalitas berpengaruh terhadap responden generasi Z yang menggunakan pembayaran digital dengan indikator bahwa pembayaran digital terdengar lebih mudah, <i>cashless</i> , dan lebih menguntungkan. Selain itu, penggunaan pembayaran digital mudah untuk melacak pengeluaran kecil.
14	<p>Said Erwin Wijaya, 2022</p> <p>Pengaruh Perubahan Sistem Pembayaran Non Tunai/<i>e-Money</i> terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Kapal Roro Telaga Punggur-Tanjung Uban)</p>	Mengetahui sejauh mana pengaruh perubahan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa kapal Roro Telaga Punggur-Tanjung Uban	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kemudahan, manfaat, dan harga secara bersama-sama terhadap pada tingkat kepuasan pelanggan yang memanfaatkan layanan kapal Roro Telaga Punggur-Tanjung Uban.

Sumber: Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan Tabel 1. 3, dapat terlihat bahwa sudah banyak kajian yang membahas mengenai sistem pembayaran non tunai, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Beberapa di antaranya membahas mengenai objek yang sesuai dengan penelitian ini yakni BRT Trans Semarang. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa adanya pembayaran non tunai dan peningkatan kualitas pelayanan terus berkembang di Indonesia. Setiap daerah berusaha melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran non tunainya agar tercapai tujuan program nasional GNNT.

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Administrasi Publik menurut Dwight Waldo (1953) adalah asosiasi dan serta instrumen manajemen sumber daya manusia yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah. Pendapat lain disampaikan oleh Woodrow Wilson (1887) terkait dengan administrasi publik sebagai praktik urusan pemerintah karena tujuan mendasar pemerintah adalah melakukan pekerjaan publik secara efisien dan efektif. Pemerintah berusaha mengatasi permasalahan daerah yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh pihak swasta (Syafri, 2012:21). Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016:34) mengidentifikasi administrasi publik sebagai perpaduan yang kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong strategi publik agar lebih reseptif terhadap kebutuhan dan isu-isu sosial. Permasalahan yang dipandang oleh masyarakat dan otoritas publik merupakan permasalahan multisektoral sehingga saling berkaitan satu sama lain (Pesch, 2008). Oleh sebab itu, perlu adanya sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang ada.

### **1.5.3 Kebijakan Publik**

Terdapat banyak macam variasi yang diambil dari berbagai literatur untuk mendefinisikan pengertian dari kebijakan publik. Penyebab dari banyaknya variasi tersebut berasal dari cara pandang penulis yang tidak terbatas sehingga menghasilkan definisi "*policy*". Definisi kebijakan publik oleh James E. Anderson (dalam Subarsono, 2013:2) dijelaskan sebagai peraturan yang diciptakan dan diterapkan oleh pemerintah dalam berbagai bidang sebagai upaya

penanganan suatu isu publik. Easton (dalam Taufiqurokhman, 2014) mendefinisikan kebijakan publik sebagai implementasi nilai-nilai yang mengikat seluruh anggota masyarakat. Definisi ini sejalan dengan pandangan Laswell dan Kaplan (dalam Taufiqurokhman, 2014:3), yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu proyek program untuk mencapai tujuan dan menerapkan nilai-nilai dalam praktik yang terarah.

#### **1.5.4 Implementasi Kebijakan**

Implementasi menurut Gordon (dalam Keban, 2014) diartikan sebagai pengarahan terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan administrator untuk merealisasikan program yang ada melalui pengorganisasian, penginterpretasikan, dan penetapan kebijakan yang telah ditentukan. Pengorganisasian meliputi pengorganisasian aset, unit, dan strategi untuk pelaksanaan program. Penginterpretasian berkaitan dengan penafsiran bahasa atau istilah program sehingga dapat diintegrasikan ke dalam rencana dan pedoman yang memadai. Penerapan mencirikan penggunaan instrumen-instrumen pengerjaan atau pemberian dalam melayani secara rutin, atau dapat dikatakan sebagai perealisasi tujuan-tujuan program dalam implelementasi.

Pelaksana yang berintegritas dan memiliki kejujuran serta komitmen yang tinggi diperlukan dalam pengimplementasian kebijakan yang telah diberlakukan, tetapi di lapangan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebab ditunggangi oleh berbagai kepentingan para pelaksana. Grindle (dalam Akib, 2010:2) mengungkapkan bahwa implementasi merujuk pada proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses

implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

### **1.5.5 Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (dalam Yulianti, 2019) menggambarkan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan mengatasi permasalahan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi ekspektasi konsumen. Dalam pandangan Yulianti (2019), kualitas pelayanan mencakup tingkat kecakapan yang diharapkan dan penguasaan atas tingkat kecakapan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atas layanan yang didapat. Kualitas pelayanan menjadi aspek kritis yang memungkinkan perusahaan untuk bertahan dan membangun kepercayaan pelanggan. Tjiptono (dalam Yulianti, 2019) mengungkapkan apabila layanan sesuai dengan harapan, kualitasnya dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan melebihi ekspektasi, kualitasnya dianggap ideal. Namun, jika layanan kurang dari harapan, kualitasnya dianggap buruk. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti nyata),
- 2) *Reliability* (kehandalan),
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap),
- 4) *Assurance* (jaminan), dan
- 5) *Empathy* (empati).

### 1.5.6 Kualitas Pelayanan Elektronik (*e-Servqual*)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moenir, 2002;Thoha, 2000;Sinambela, 2007 dalam Saraswati, dkk, 2021). *E-service quality* atau juga yang dikenal sebagai *e-servqual*, merupakan pengembangan dari *service quality* (*ServQual*) yang diterapkan pada sebuah media alat elektronik. *Service quality* mencakup tingkat perbedaan antara asumsi konsumen dan pengalaman layanan yang diperoleh (Andriani, 2019). Chase, dkk dan Jonathan (dalam Andriani, 2019). *E-servqual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-service quality* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

Parasuraman, et al. (dalam Putra, 2016) mengemukakan tujuh dimensi *e-Service quality*, yakni sebagai berikut:

- 1) *Efficiency* (efisiensi),
- 2) *System availability* (ketersediaan sistem),
- 3) *Fulfillment* (penyelesaian),
- 4) *Privacy* (rahasia pribadi),
- 5) *Responsiveness* (responsivitas),
- 6) *Compensation* (kompensasi), dan
- 7) *Contact* (kontak).

Terdapat empat dimensi utama yang merupakan skala inti *e-Servqual*, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* yang berfungsi untuk mengukur persepsi konsumen terhadap pengalaman yang dimilikinya dalam menggunakan situs. Sementara tiga dimensi lainnya menjadi skala *recovery e-Servqual* atau perbaikan kualitas pelayanan elektronik. *E-service quality* pada penelitian ini ialah sistem pembayaran non tunai (*cashless*) yang tersedia pada jasa transportasi publik BRT Trans Semarang dengan menggunakan indikator *e-Servqual*, yakni ketersediaan sistem guna mengukur pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna BRT Trans Semarang.

### **1.5.7 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (dalam Yulianti, 2019), mengacu pada perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh individu setelah membandingkan hasil produk yang telah mereka rasakan dengan harapan mereka sebelum menggunakan produk tersebut. (Kotler dan Keller, 2012; Umar 2003 dalam Suwito (2018) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau sedih yang dirasakan individu setelah membandingkan hasil kinerja produk dengan harapannya. Kotler dan Keller, 2007; Zeithaml dan Bitner, 2000 (dalam Suwito, 2018) kepuasan mencerminkan ekspresi perasaan, baik kebahagiaan maupun ketidakpuasan yang dibandingkan antara harapan terhadap suatu produk dengan kenyataan produk yang diterima. Pada dasarnya, kepuasan merupakan respons atau tanggapan konsumen terhadap sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi.

Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Suwito, 2018), indikator-indikator yang membentuk kepuasan pelanggan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan,
- 2) Minat berkunjung kembali, dan
- 3) Kesiediaan merekomendasi.

### **1.5.8 Pembayaran Non Tunai (*Cashless*)**

Harahap (dalam Chamidah, 2021) menunjukkan bahwa transaksi non tunai mencerminkan pelaksanaan dari Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani sistem perbankan. Secara tidak langsung, dunia perbankan menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Astuti (dalam Chamidah, 2021), memahami bahwa sistem pembayaran non tunai melibatkan perantara agar dana yang ditransaksikan dapat benar-benar efektif berpindah dari pihak yang menyerahkan kepada pihak penerima. Pembayaran non tunai merupakan mekanisme dengan pembayaran tanpa memerlukan uang fisik, namun menggunakan pengganti sebagai alat pembayarannya. Menurut Chamidah (2021) pembayaran non tunai merupakan transaksi yang tidak menggunakan uang secara tunai, tetapi dengan cara pemindahbukuan atau transfer antar rekening dari satu pihak ke pihak lain. Pengganti yang dimaksud, yakni seperti, cek, bilyet giro, kartu kredit, kartu debit dan uang elektronik (Bank Indonesia, 2018). Dapat disimpulkan bahwa pembayaran non tunai merupakan pembayaran tanpa menggunakan uang fisik, melainkan menggunakan instrumen pengganti seperti cek, bilyet giro, kartu kredit, kartu debit, serta uang elektronik sebagai pengantinya.

## **1.6 Hipotesis**

Sugiyono (dalam Hasanah, 2020) hipotesis dapat diartikan sebagai respon interim terhadap perumusan masalah penelitian, di mana pertanyaan dari perumusan masalah penelitian telah dijelaskan. Keberlanjutan sifat interim tersebut disebabkan oleh dasar teoritis yang menjadi dasar bagi jawaban yang diberikan. Hipotesis dibentuk berdasarkan kerangka pikir sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan. Untuk penelitian ini, hipotesis dapat dirinci sebagai berikut:

H1 : Sistem pembayaran non tunai (*cashless*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang

H2 : Sistem pembayaran non tunai (*cashless*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang

## **1.7 Definisi Konsep**

### **1.7.1 Kualitas Pelayanan Elektronik (*e-Servqual*) (X)**

Kualitas pelayanan elektronik (*e-Servqual*) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dari suatu fasilitas penyedia layanan berbasis internet, khususnya pada bidang jasa transportasi publik.

### **1.7.2 Kualitas Pelayanan (Y1)**

Kualitas pelayanan adalah bentuk upaya yang diterapkan oleh penyedia layanan guna memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan pengguna layanan, khususnya pada bidang jasa transportasi publik.

### **1.7.3 Kepuasan Masyarakat (Y2)**

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang ia dapatkan, khususnya pelayanan dalam bidang jasa transportasi publik.

## **1.8 Definisi Operasional**

### **1.8.1 Pembayaran Non Tunai (*Cashless*)**

Untuk menguraikan variabel penelitian ini, peneliti perlu menyusun definisi operasional dengan memanfaatkan indikator *e-Service quality* yang diusulkan oleh Parasuraman et al. (dalam Putra, 2016). Mereka mengidentifikasi skala inti *e-Servqual* yang berperan sebagai variabel X, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *System availability* (ketersediaan sistem), mengacu pada segala fungsi teknis yang tersedia agar dapat berjalan dengan lancar.
  - a. Mesin transaksi non tunai (*cashless*) yang tersedia pada petugas halte BRT Trans Semarang dapat berfungsi dengan baik.
  - b. Mesin transaksi non tunai (*cashless*) yang tersedia pada Petugas Tiket Armada (PTA) BRT Trans Semarang dapat berfungsi dengan baik.
  - c. Aplikasi maupun kartu yang digunakan untuk transaksi non tunai (*cashless*) dapat berfungsi dengan baik pada pembayaran tiket BRT Trans Semarang.

### **1.8.2 Kualitas Pelayanan**

Definisi operasional untuk variabel Y1, yakni kualitas pelayanan dengan indikator dari teori Tjiptono (dalam Yulianti, 2019), yakni sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti nyata) merupakan kemampuan perusahaan jasa dalam membuktikan kewajibannya untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan atau penumpang.
  - a. Kenyamanan saat berada di halte BRT Trans Semarang.
  - b. Kenyamanan saat berada di dalam bus BRT Trans Semarang.
  - c. Kelengkapan fasilitas pada halte BRT Trans Semarang.
  - d. Kelengkapan fasilitas di dalam bus BRT Trans Semarang.
2. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
  - a. Petugas memberikan pelayanan yang adil dan sama rata
  - b. Ketepatan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), melibatkan keinginan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat, cekatan, tanggap, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.
  - a. Kemudahan dalam memperoleh informasi selama menggunakan BRT Trans Semarang.
  - b. Kecepatan petugas dan keterampilan komunikasi petugas dalam melayani penumpang.
  - c. Daya tanggap petugas dalam menangani keluhan dari penumpang.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan pegawai perusahaan dalam membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap layanan perusahaan jasa.

- a. Kejujuran petugas dalam melayani penumpang.
  - b. Keterampilan pengemudi dalam mengoperasikan BRT Trans Semarang.
5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi oleh petugas kepada pengguna layanan dengan usaha untuk memahami keinginan pengguna layanan.
- a. Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.
  - b. Kerapihan petugas pada saat memberikan pelayanan kepada penumpang.
  - c. Kepedulian petugas kepada para penumpang.

### **1.8.3 Kepuasan Masyarakat**

Definisi operasional untuk variabel Y2, yakni kepuasan pelanggan dengan indikator dari teori Hawkins dan Lonney (dalam Suwito, 2018), yakni sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan, tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pengguna layanan dengan hasil yang dirasakan dan diterima oleh pengguna layanan BRT Trans Semarang terkait dengan pembayaran non tunai (*cashless*).
  - a. Pembayaran non tunai (*cashless*) dan kualitas pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan BRT Trans Semarang.

- b. Pelayanan yang dilakukan memberikan rasa aman, nyaman, dan tenang kepada pengguna layanan BRT Trans Semarang.
  - c. Pembayaran non tunai (*cashless*) dapat digunakan sebagaimana mestinya pada BRT Trans Semarang.
  - d. Pembayaran non tunai (*cashless*) dan kualitas pelayanan yang dilakukan telah memberikan kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan sejauh mana pengguna layanan bersedia untuk kembali atau menggunakan kembali layanan yang disediakan oleh BRT Trans Semarang.
- a. Penumpang lebih memilih menggunakan BRT Trans Semarang daripada transportasi publik lainnya.
  - b. Penumpang berminat untuk menggunakan kembali transportasi BRT Trans Semarang.
3. Kesiediaan merekomendasi, melibatkan kecenderungan penumpang untuk merekomendasikan kembali pengalaman mereka dengan jasa kepada orang lain, serta memberikan ulasan positif terkait dengan layanan transportasi BRT Trans Semarang.
- a. Penumpang akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan transportasi BRT Trans Semarang.
  - b. Penumpang akan berkata positif tentang transportasi BRT Trans Semarang.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* atau penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk memahami bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengujian hipotesis. Sugiyono (dalam Malau, 2015), *explanatory research* merupakan suatu pendekatan eksplorasi yang mengharapkan untuk memahami letak faktor-faktor yang diteliti dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Pada penelitian ini akan diuji pengaruh sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang.

### **1.9.2 Populasi dan Sampel**

#### **1.9.2.1 Populasi**

Sugiyono (dalam Malau, 2015) mengungkapkan populasi merujuk pada area generalisasi yang mencakup obyek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki, dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat pengguna layanan BRT Trans Semarang yang menggunakan sistem pembayaran non tunai (*cashless*).

#### **1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang memiliki karakteristik khusus yang ada dalam suatu populasi. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sebuah metode penentuan sampel yang mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Malau, 2015). Oleh karena itu,

pemilihan sampel akan didasarkan pada kriteria dan pertimbangan tertentu, yakni sebagai berikut:

1. Penumpang BRT Trans Semarang yang sudah pernah menggunakan pembayaran non tunai lebih dari 3 kali, dan
2. Penumpang berusia minimal 17 tahun.

Merujuk pada data penelitian terdahulu yang diperoleh dari pihak BRT Trans Semarang, rata-rata jumlah penumpang per bulannya mencapai 216.175 orang (Ekomeydita, 2018). Berdasarkan informasi tersebut, perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (1960) (dalam Malau, 2015) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N^2}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir oleh persentase yang digunakan sebesar 10%.

$$= \frac{216.175}{1+(216.175)(0,01)^2}$$

$$= \frac{216.175}{1+216.175}$$

= 99,95 dibulatkan menjadi 100 orang

Dengan menggunakan rumus Slovin untuk penentuan sampel sebagaimana dijelaskan di atas, dalam penelitian ini diambil sampel sejumlah 100 individu dari populasi.

#### **1.9.4 Jenis dan Sumber Data**

##### **1.9.4.1 Jenis Data**

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dipakai dalam penelitian ini. Sugiyono (dalam Setiani, 2018) mengungkapkan penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

##### **1.9.4.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer melalui hasil pengisian kuesioner. Menurut Husein Umar (dalam Zandrotto, 2018) data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

#### **1.9.5 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala interval adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2012:132 dalam Setiani, 2018). Skala interval yang digunakan ialah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan

suatu skala psikometrik yang digunakan secara umum dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam suatu riset berupa survei. Rensis (dalam Setiani, 2018) mengungkapkan ketika menanggapi pertanyaan dalam skala *Likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Skala yang berisi lima alternatif jawaban yang digunakan dalam penelitian ini dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. 4 Skala Likert**

No	Keterangan	Skor (+)
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Sumber: Sugiyono (dalam Setiani, 2018)

Berdasarkan Tabel 1. 4, skala likert tersebut dijadikan sebagai panduan untuk mengukur tingkat kesetujuan terhadap pernyataan yang disampaikan kepada responden melalui kuesioner.

#### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* melalui platform media sosial. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk mengetahui persepsi responden terkait dengan penggunaan alat pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang. Menurut Sugiyono (dalam Hasanah, 2020) menguraikan bahwa angket atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data

yang melibatkan penyampaian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

### **1.9.7 Teknik Analisis**

Menurut Sugiyono (dalam Setiani, 2018) analisis data adalah suatu tahapan yang dilakukan setelah semua informasi dari seluruh responden telah terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam analisis data ini, peneliti melakukan beberapa langkah, seperti pengelompokkan data, tabulasi data, penyajian data, perhitungan, dan pengujian hipotesis menggunakan metode statistik. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan statistik inferensial memberikan gambaran populasi berdasarkan data yang diambil dari sampel. Uji yang akan digunakan untuk menguji instrumen melibatkan:

#### **1.9.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu kuesioner penelitian memiliki keabsahan yang memadai. Keabsahan kuesioner dapat dinilai dengan melihat sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner mampu mencerminkan konsep yang hendak diukur. Uji validitas yang digunakan adalah dengan

menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor konstraknya (Ghozali, 2011).

### **1.9.7.2 Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas berperan sebagai teknik untuk mengevaluasi tingkat keandalan suatu kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruk. Keandalan atau reliabilitas kuesioner dianggap baik jika jawaban yang diberikan oleh seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

### **1.9.7.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **1.9.7.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi normal, dilakukan dengan cara menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika tingkat signifikansinya lebih dari 5% maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

### **1.9.7.4 Uji Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui hubungan kausal atau fungsional antar dua variabel. Sugiyono (dalam Setiani, 2018) mengungkapkan uji regresi linear sederhana adalah pengujian terhadap data yang terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan satu variabel dependen yang bersifat

kausal atau berpengaruh yang ditunjukkan dengan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Mengingat penelitian ini menggunakan satu variabel bebas dan dua variabel terikat maka persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y1 = \alpha + \beta X + e$$

$$Y2 = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan:

Y1 = Kualitas Pelayanan

Y2 = Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang

X = Sistem Pembayaran Non Tunai (*Cashless*)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien arah regresi

e = *Error term*

### **1.9.7.5 Uji Hipotesis**

#### **1.9.7.5.1 Uji t**

Menurut Ghozali (2011:98), uji t pada dasarnya mencerminkan derajat pengaruh variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance* level 0,05 ( $\alpha = 0,50\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan  $\geq 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### **1.9.7.6 Analisis Koefisien Determinasi**

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:97).