

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (*cashless*) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pembayaran non tunai (*cashless*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. Terbukti dari nilai signifikansi (sig.) variabel sistem pembayaran non tunai (*cashless*) sebesar $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Diperoleh nilai koefisien regresi sistem pembayaran non tunai (*cashless*) sebesar 1,693 atau positif dengan nilai konstanta 32,361 yang dapat disimpulkan bahwa jika sistem pembayaran non tunai (*cashless*) semakin baik dan meningkat maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. Pada pengujian koefisien determinasi, pengaruh variabel sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap perubahan variabel kualitas pelayanan cenderung lebih sedikit, yakni sebesar 22,3% apabila dibandingkan dengan pengaruh perubahannya terhadap variabel kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang. Meskipun hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai (*cashless*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang, namun apabila dilihat dari persentase jumlah penumpang dan

pendapatan non tunai hingga bulan Juni 2023 masih belum maksimal, karena jumlah penumpang dan pendapatan tunai pada periode Januari 2022 hingga bulan Juni 2023 masih mendominasi. Namun, hal tersebut dapat dikatakan baik karena terlihat kenaikan persentase jumlah penumpang dan pendapatan non tunai secara perlahan di setiap bulannya pada periode 6 bulan yakni selama Januari hingga Juni 2023. Artinya penumpang BRT Trans Semarang mulai berminat dan beralih untuk menggunakan pembayaran non tunai dibandingkan menggunakan pembayaran tunai pada BRT Trans Semarang. Persepsi pengguna layanan BRT Trans Semarang terdapat keluhan terbanyak terkait beberapa mesin pembayaran *cashless* yang rusak sehingga menghambat pembayaran tiket BRT Trans Semarang menggunakan *cashless*.

2. Sistem pembayaran non tunai (*cashless*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang dimana nilai signifikansi (sig.) variabel sistem pembayaran non tunai (*cashless*) sebesar $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Didapati nilai koefisien regresi sistem pembayaran non tunai (*cashless*) sebesar 1,107 atau positif dengan nilai konstanta 19,333 yang dapat disimpulkan bahwa jika sistem pembayaran non tunai (*cashless*) semakin baik dan meningkat maka akan turut meningkatkan kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang. Adanya kepuasan yang mereka rasakan ketika menggunakan *cashless*, tentunya memberikan implikasi positif terhadap pengalaman mereka ketika menggunakan *cashless* pada BRT

Trans Semarang. Pada pengujian koefisien determinasi, pengaruh variabel sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terhadap perubahan variabel kepuasan pengguna layanan BRT Trans Semarang cenderung lebih banyak, yakni sebesar 38% apabila dibandingkan dengan pengaruh perubahannya terhadap variabel kualitas pelayanan. Terkait dengan persepsi pengguna layanan BRT Trans Semarang, ditemukan adanya keluhan terbanyak yang terkait dengan sikap serta kecakapan petugas tiket dan pramudi (sopir) yang perlu ditingkatkan lagi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka diberikan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran bagi badan serta penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Pihak BLU UPTD Trans Semarang dapat meningkatkan serta memaksimalkan penggunaan *cashless* pada BRT Trans Semarang sebagai wujud dari inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan pemeliharaan pada mesin *e-ticketing* secara berkala. Adanya pemeliharaan tersebut dapat meminimalisir terjadinya kerusakan seperti *error* pada mesin *e-ticketing* sehingga pelayanan terhadap pembelian tiket secara non tunai (*cashless*) tidak mengalami kendala dan mewujudkan tujuan nasional melalui program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai). Selain itu, perlu melakukan evaluasi rutin terkait kecakapan PTS (Petugas *Ticketing Shelter*/halte) dan PTA (Petugas *Ticketing Armada*) dalam menggunakan mesin *e-ticketing*, agar pengguna layanan dapat terus menggunakan *cashless* pada BRT

Trans Semarang. Adanya evaluasi secara rutin dapat menjadi sebuah catatan sekaligus inovasi untuk BRT Trans Semarang sehingga dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. Selain itu, dengan semakin baiknya inovasi *cashless* maka akan turut mendorong tingginya ketertarikan masyarakat untuk menggunakan kendaraan umum, yaitu BRT Trans Semarang.

2. Pihak BLU UPTD Trans Semarang perlu meningkatkan kerja sama dengan pihak *e-commerce* atau *merchant* yang mendukung sistem pembayaran non tunai (*cashless*) untuk memberikan promosi dan diskon harga tiket seperti potongan harga dalam rangka hari ulang tahun pengguna *cashless*, potongan harga dalam rangka peringatan hari besar nasional, dan lain sebagainya agar semakin meningkatkan kepuasan pengguna layanan dengan adanya promosi serta diskon yang diadakan. Dengan demikian, peningkatan minat masyarakat untuk menggunakan BRT Trans Semarang dapat menjadi sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan lalu lintas di Kota Semarang, seperti kemacetan dan juga polusi udara akibat kenaikan volume kendaraan bermotor.