

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-MONEY CARD* DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK PADA BRT (*Bus Rapid  
Transit*) TRANS BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

**RAFLI FIRMANSAH  
NIM. 2017201105**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rafli Firmansah

NIM : 2017201105

Jenjang : S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan E-Money Card Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Banyumas

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 16 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



Rafli Firmansah

NIM 2017201105



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-MONEY CARD DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK PADA BRT (Bus Rapid Transit)  
TRANS BANYUMAS**

Yang disusun oleh Saudara **RAFLI FIRMANSAH NIM 2017201105** Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin, 24 Maret 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.  
NIP. 19720828 199903 2 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Amanah Aida Qur'an, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19930820 202012 2 013

Pembimbing/Penguji

Safrina Muarifah, S.E., M.Si.  
NIP. 19921230 201903 2 026

Purwokerto, 16 April 2025

Mengesahkan  
Dekan,

**Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Setelah melakukan bimbingan, telaah , arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Rafli Firmansah NIM 2017201105 yang berjudul:

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-MONEY CARD DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK PADA BRT (Bus Rapid Transit) TRANS BANYUMAS**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam ilmu ekonomi Syari'ah(S.E.).

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Purwokerto, 10 Januari 2025

Pembimbing,



Safrina Muarrifah, S.E..M.Si.

NIP.199212302019032026

**MOTTO**

“Belajar terus sundul langit”

~Pitutur Luhur~

“Syukuri nikmat yang ada, Menjadi pekerja keras, Media wasilah berbagai kenikmatan, Sabar menjadi hiasan dari marabahaya, Terus berusaha memperbaiki diri menjadi yang terbaik”



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam skripsi ini, kecuali lembar persembahan. Puji syukur dihaturkan kepada Allah Swt atas segala karunianya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa bangga, karya ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kepada pintu surgaku, Ibu Sariti, sosok yang sangat berjasa buat saya, tak kenal lelah dengan kesabarannya selalu mendoakan serta memberikan cinta dan kasih sayang kepada saya. Sosok yang selalu mendukung dan penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutan saya, Ayah saya Muji Mulyadi. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya, memotivasi, memberikan dukungan serta doa hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing saya, Ibu Safrina Muarrifah, S.E., M.Si. yang telah memberikan arahan dan koreksi kepada saya, selalu sabar dan mengerti kondisi saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Terima kasih kepada keluarga besar dari ayah dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan saya, baik secara moral ataupun material.
5. Terima kasih untuk semua keponakan-keponakan dan sepupu-sepupu saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya, sehingga skripsi ini selesai.
6. Terima kasih untuk diri saya sendiri, Rafli Firmansah. Terima kasih sudah berjuang menepikan energi, pikiran, dan memilih kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dan berbagai tekanan diluar keadaan dan tak menyerah. Terima kasih sudah mau berjuang sejauh ini.

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-MONEY CARD* DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK PADA BRT (*Bus Rapid Transit*)  
TRANS BANYUMAS**

RAFLI FIRMANSAH

2017201105

Email : [raflifirmansah112@gmail.com](mailto:raflifirmansah112@gmail.com)

Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN)  
Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRAK**

Sistem Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas merupakan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas transportasi umum di Kabupaten Banyumas. Transportasi publik yang efektif sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat di daerah perkotaan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi di Kabupaten Banyumas kepada pengguna BRT.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Penggunaan *E-money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Banyumas. Menggunakan metode kualitatif, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang datanya dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *E-money card* dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam transaksi, mengurangi antrian, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, analisis juga mengungkapkan bahwa integrasi sistem pembayaran elektronik ini berkontribusi pada pengurangan biaya operasional. Dengan demikian, penggunaan *E-money card* dapat dianggap efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik pada BRT Trans Banyumas.

Kata kunci: BRT Trans Banyumas, Layanan Publik, *E-money*, Efektivitas

***EFFECTIVENESS OF USE OF E-MONEY CARD IN IMPROVING PUBLIC SERVICES ON BRT (Bus Rapid Transit) TRANS BANYUMAS***

*RAFLI FIRMANSAH  
2017201105*

*Email: [raflifirmansah112@gmail.com](mailto:raflifirmansah112@gmail.com)*

*Sharia Economics Study Program, Department of Sharia Economics and Finance,  
Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University (UIN)  
Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

***ABSTRACT***

*The Trans Banyumas Bus Rapid Transit (BRT) system is a regional government effort to improve the quality of public transportation in Banyumas Regency. Effective public transportation is very important to support community mobility in urban areas to improve the quality of transportation services in Banyumas Regency for BRT users.*

*This research aims to analyze the effectiveness of using Emoney Cards in improving public services on the Trans Banyumas BRT (Bus Rapid Transit). Using qualitative methods, this research is field research where data is collected through observation, interviews, and documentation.*

*The research results show that using Emoney cards can increase efficiency and convenience in transactions, reduce queues, and increase user satisfaction. In addition, the analysis also reveals that the integration of this electronic payment system contributes to reducing operational costs. Thus, the use of Emoney cards can be considered effective in improving the quality of public services at BRT Trans Banyumas.*

*Keywords: BRT Trans Banyumas, Public Services, Emoney, Effectiveness*

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U.1987.

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	h	h	ha(dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	žal	ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	s	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	ẓ	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof

ي	ya'	y	ye
---	-----	---	----

## 2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

عدة	ditulis	'iddah
-----	---------	--------

## 3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ'
----------------	---------	--------------------

b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة لفظر	ditulis	Zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

## 4. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u

## 5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تتسي	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

## 6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum

2	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قَوْل	ditulis	qaul

**7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof**

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعْدَت	ditulis	u'iddat

**8. Kata sandang alif + lam**

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

الْقِيَّاس	ditulis	al-qiyâs
------------	---------	----------

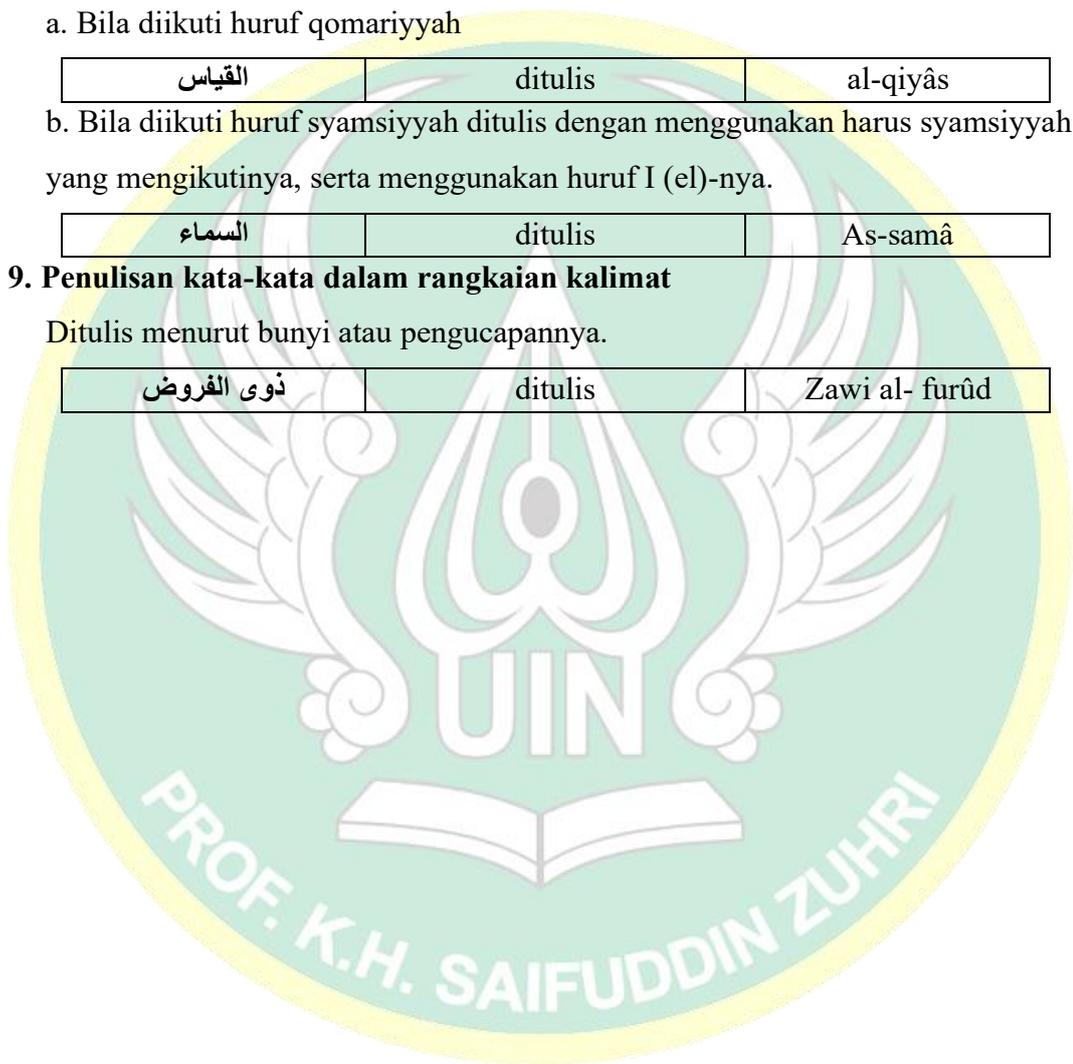
b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan harus syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السَّمَاء	ditulis	As-samâ
-----------	---------	---------

**9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوَى الْفُرُوض	ditulis	Zawi al- furûd
-----------------	---------	----------------



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'amin, segala puji bagi Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad Saw, beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya yang membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Dengan selesainya skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *E-money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Banyumas “. Penyusunan skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S-1) Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari tidak sepenuhnya berjalan sendiri, melainkan dengan doa, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

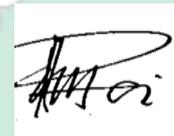
1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. Sul Khan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, S.Ag, M.Pd. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. H. Chandra Warsito, S.TP, M.S.I., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Dr. Hj. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Dr. H. Sochim, Lc., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Ibu Safrina Muarrifah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing peneliti yang tak kenal lelah memberikan masukan, arahan, serta kesabaran dalam memberikan bimbingan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau beserta keluarga senantiasa dalam lindungan Allah Swt.
14. Segenap Jajaran Dosen dan Staff Karyawan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuann yang bermanfaat dengan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan.
15. Bapak Riyan Kusuma, SH. dan seluruh karyawan PT Trans Banyumas, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas yang telah banyak membantu serta memberikan bimbingan, dan arahan ketika peneliti sedang melakukan kegiatan penelitian penulis.
16. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Muji Mulyadi dan Ibu Sariti. Terima kasih untuk perjuangan bapak dan ibu selama ini yang tek kenal lelah mendoakan, serta memberikan motivasi agar anaknya bisa meraih apa yang di impikannya.
17. Kepada abah K.H. Prof. Dr. H. Mohammad Roqib, M.Ag. dan Umi Ny. Hj. Nortri Y. Mutmainnah, S. Ag. Selaku pengasuh Pesma An-Najah yang telah mengajarkan penulis akan banyak hal baik tentang kehidupan, agama, kerendahan hati, serta kesederhanaan dalam menjalani kehidupan.

18. Terima kasih untuk keluarga besar Tirta Family yang selalu senantiasa mendukung serta mendoakan penulis agar diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Teman-teman ESY C yang telah kebersamai penulis dalam berproses. Semoga selalu terjalin tali sillaturahminya dimanapun kalian berada.
20. Kepada sahabat-sahabat penulis.
21. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan sampai di titik ini. Walaupun harus dilalui dengan banyak drama, semoga tetap senantiasa menjadi pribadi yang lebih baik lagi serta dapat bermanfaat bagi banyak orang.
22. Serta banyak lagi pihak lain yang telah ikut serta dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik disengaja ataupun tidak. Untuk itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang jauh dari kata sempurna.

Purwokerto, 10 Januari 2025

Penulis



Rafli Firmansah

NIM 2017201105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 2.1 Jumlah Sumber Informan Penelitian .....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pusat Trans Banyumas.....	36
Gambar 3.2 Bus Trans Banyumas .....	40
Gambar 3.3 Rute Koridor Trans Banyumas.....	43
Gambar 3.4 Tarif Trans Banyumas.....	46
Gambar 3.5 Data Produktifitas Penumpang tahun 2023.....	47
Gambar 3.6 Peraturan menggunakan pembayaran <i>Emoney</i> .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi
- Lampiran 4 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Observasi
- Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Riset Menggala Ranch
- Lampiran 8 Sertifikat BTA-PPI
- Lampiran 9 Sertifikat KKN
- Lampiran 10 Sertifikat PPL
- Lampiran 11 Sertifikat PBM
- Lampiran 12 Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 13 Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
DAFTAR ISI .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Kajian Pustaka .....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Teori TAM ( <i>Technology Acceptance Mode</i> ) .....	15
B. Teori Efektivitas .....	16
C. <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) .....	18
D. Rute dan Jam Operasional Teman Bus Banyumas.....	19
E. Penggunaan <i>E-money Card</i> .....	20
F. Pelayanan Publik.....	21
G. Landasan Teologis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data .....	32
G. Uji Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	35
B. Sumber Informan Penelitian .....	35
C. Gambaran Umum BRT Trans Banyumas .....	36
D. Efektivitas Penggunaan <i>E-money</i> dalam layanan BRT Trans Banyumas .....	50
E. Kebijakan Dinas Perhubungan terhadap penggunaan <i>E-money</i> Dalam .....	
F. Layanan Publik BRT Trans Banyumas.....	57
G. Peran Dinas Perhubungan Mengevaluasi dan Pengawasan Terhadap..	
H. Kinerja Layanan BRT Trans Banyumas .....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kabupaten Banyumas merupakan bagian dari Provinsi Jawa Tengah yang dimana letaknya strategis memiliki berbagai pemandangan objek wisata alam, adat istiadat, dan memiliki perguruan tinggi negeri dan swasta khususnya di wilayah purwokerto. Banyaknya peningkatan arus mobilitas kegiatan masyarakat yang tinggi membuat sektor jasa transportasi harus mengimbangi peningkatan mobilitas ini. Industri dan sekolah sering memadati lalu lintas, terutama di pagi hari dan sore hari. Ini dapat menyebabkan kehilangan waktu, pemborosan, polusi udara, dan peningkatan kemacetan lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Banyumas, sistem transportasi umum yang baik dan dapat mengakomodasi mobilitas penduduk dengan berbagai keuntungan membuat penduduk lebih memilih untuk menggunakan transportasi umum daripada transportasi pribadi. Sistem transportasi umum harus aman, nyaman, dan murah (Dwi, 2023).

Seiring dengan perkembangan era digital, layanan publik terutama di bidang transportasi memunculkan layanan yang memuaskan masyarakat. Masyarakat membutuhkan layanan transportasi yang harganya terjangkau, nyaman, dan cepat harus diwujudkan oleh pemerintah. Berdasarkan hal ini dibutuhkan inovasi dalam peningkatan layanan publik untuk menggerakkan kegiatan perekonomian masyarakat. Di Banyumas dinas perhubungan telah memunculkan moda transportasi baru yang bernama Trans Banyumas sebagai wujud upaya pemenuhan layanan publik di bidang transportasi dalam sistem pembayaran menggunakan sistem nontunai. Dimana penumpang bisa membuat kartu pembayaran yang dikeluarkan melalui bank antara lain Brizzi BRI, *e-money* Bank Mandiri, tap cash bank BNI, dan flazz bank BCA (Karima, 2022). Selain menggunakan kartu, sistem pembayaran non-tunai Trans Banyumas dapat menggunakan aplikasi QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*). Dimana setiap pembuatan kartu layanan dapat dibuat

datang langsung ke dinas perhubungan atau pusat kantor Trans Banyumas terdekat dapat juga dibeli melalui minimarket dengan harga yang berbeda-beda (Takdir, 2022).

Dengan majunya sistem dompet digital sebagai alat pembayaran *online* memungkinkan pengguna menyimpan di aplikasi yang dapat diakses melalui *handphone* memiliki kelebihan terletak pada kepraktisan, kenyamanan dan keamanannya. Dengan tahapan sederhana hingga transaksi berhasil, dan bukti dari transaksi secara otomatis akan muncul dalam riwayat transaksi konsumen. Peran Bank Indonesia sebagai regulator di sistem pembayaran, mendorong penerapan uang elektronik utamanya untuk mengurangi uang yang beredar di masyarakat, mengurangi biaya percetakan uang tunai yang dimana biaya terbesar kedua dalam laporan keuangan sebagai bank sentral. Bank Indonesia menetapkan standar kode QR pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital (Saputri, 2020).

Hal ini memunculkan sebuah alat pembayaran non tunai yang dapat digunakan secara aman, tidak mudah rusak, dan mudah digunakan. Salah satunya yaitu *E-money card* dalam layanan BRT (Bus Rapid Transit) Banyumas. Dalam hukum islam terdapat ayat yang mendasari sistem pembayaran secara non tunai diatur dalam surah Al-Baqarah ayat 282 telah dijelaskan bahwa:

﴿ ٢٨٢ ﴾ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya* .” [Q.S. Al-Baqarah (2) : 282]

Dalam ayat diatas menjelaskan apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaknya menuliskannya. Dan hendaklah penulis menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikit pun daripada utangnya. Ayat diatas menjadi dasar dalam penggunaan sistem QRIS secara efektif pembayaran non tunai di Bus Trans Banyu (Virda, 2021).

Sangat penting bagi penyedia jasa Bus Trans Banyumas untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan terus menggunakan layanan mereka. Pada dasarnya, pelanggan mengharapkan layanan yang dapat diterima melalui kualitas layanan yang baik dan memuaskan serta kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi bagi pelanggan. Ekonomi negara disebut bergantung pada transportasi. Fungsi transportasi strategis membutuhkan manajemen yang baik. Karena jumlah masyarakat yang semakin meningkat, manfaat transportasi menjadi semakin penting. Dengan adanya berbagai jenis transportasi yang ada, masyarakat dihadapkan pada berbagai pilihan transportasi yang tersedia, termasuk darat, laut, dan udara. Beroperasinya layanan Bus Trans Banyumas sebagai angkutan umum utama perkotaan di Kabupaten Banyumas akan sukses apabila aspek konektivitas dan aksesibilitas diperhatikan sehingga angkutan umum yang beroperasi akan saling melengkapi serta mudah diakses oleh masyarakat (Pandu, 2022).

Karena masyarakat yang semakin berkembang membutuhkan pelayanan yang cepat dan berkesinambungan, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penggunaan uang elektronik mengikuti perkembangan teknologi yang semakin mendukung untuk mempermudah menggunakan transportasi massal seperti, Trans Banyumas hal ini bertujuan agar penerapan sistem tiket elektronik ini mendukung program pemerintah serta visi dan misi guna mempercepat

implementasi layanan masyarakat khususnya di Banyumas yang sesuai dengan aspek kepraktisan, kemampuan masyarakat untuk menerima sistem tersebut dan kemudahan pelaksanaan. Sistem tiket pada halte Trans Banyumas diterapkan sejak tahun 2023 menggunakan sistem tiket elektronik (*e-ticketing*) sebagai pengganti uang tunai. Program ini mempunyai tujuan untuk memberikan layanan angkutan umum perkotaan yang ekonomis, mudah, aman, dan nyaman. Adanya sistem pembayaran non tunai sebagai wujud pelaksanaan *e-government* dimana penggunaan teknologi dalam layanan transportasi dapat mempermudah akses layanan transportasi umum untuk masyarakat di Kabupaten Banyumas (Veranita, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Rizqa Khairi dengan judul Analisis Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan *E-Money* terhadap konsumsi masyarakat di Banda Aceh, penelitian ini menunjukkan bahwa usia, jenis kelamin, jumlah anggota keluarga, pendapatan, penggunaan APMK dan *e-money*, dan religiusitas secara bersama sama berpengaruh terhadap konsumsi masyarakat. Kehadiran APMK dan *e-money* merupakan salah satu dampak dari perkembangan teknologi dan informasi. Dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan oleh instrumen pembayaran non tunai dapat membuat kehidupan seseorang lebih efektif selama penggunaannya secara bijaksana atau bahkan bisa berakhir pada kesengsaraan (Miftahul, 2021).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut sesuai UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 tahun 2009 sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 138, 139, dan Pasal 158 pemerintah menyediakan layanan angkutan umum yang terintegrasi dalam satu sistem pelayanan yang efektif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas yakni dengan menyediakan layanan BRT (*Bus Rapid Transit*) yang terintegrasi aplikasi dengan kecepatan perpindahan yang tinggi, sistem pengoperasian yang tertata, tepat waktu, dan memiliki jalur yang khusus untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna (Eka, 2022).

Kemenpan No. 25 Tahun 2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah menjelaskan bahwa terdapat 14 unsur minimal indeks kepuasan masyarakat yaitu:

Indikator kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.

Sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan lalu-lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terjangkau maka pemerintah Kabupaten Banyumas menghadirkan Trans Banyumas. Bus Trans Banyumas yaitu salah satu moda transportasi darat berupa bus yang memberikan mobilitas cepat, nyaman, serta tarif yang rendah atau terjangkau dalam pelayanannya sebagai salah satu angkutan umum di Kabupaten Banyumas. Bus Trans Banyumas yang berkantor di Gedung KOPATA 2000 Jl. Moch. Yamin No 59 Purwokerto Banyumas 53142. Bus Trans Banyumas sendiri mempunyai 52 unit dengan rute layanan di 3 koridor, yaitu: Koridor 1 dari Terminal Ajibarang sampai Pasar Pon, Koridor 2 dari Terminal Notog sampai Terminal Baturaden, Koridor 3 dari Terminal Bulupitu sampai Terminal Kebondalem. Dioperasikannya Trans Banyumas ini sebagai bentuk penerapan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 139 ayat

(2), dimana pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan antarkota se-kabupaten Banyumas (Pandu, 2022).

Pelayanan publik yang menjadi tolak ukur standar kinerja pemerintah yang konkret berdasarkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat secara langsung sesuai dengan kebutuhan. Keberhasilan pemerintah meningkatkan pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan memberikan kesan positif untuk pemerintah. Kondisi sosial di suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi yang terdapat di wilayah kemampuan transportasi yang melayani kebutuhan masyarakat pada barang modal dan barang pakai pada jasa pasar dan jasa layanan pemerintah yang diberikan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat (Polem, 2023) .

Permintaan akan kebutuhan moda transportasi umum yang terjangkau, nyaman dan tepat waktu semakin meningkat. Semakin berkembangnya perekonomian di era digital akan berkontribusi terhadap peningkatan mobilitas masyarakat. Sehingga masyarakat akan lebih jeli untuk memilih transportasi yang sudah pemerintah berikan. Fasilitas yang memadai, pelayanan memuaskan, ketepatan waktu, sistem yang canggih yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat. Aspek fasilitas transportasi akan diberikan kepada masyarakat secara efisien dan aman untuk memperluas jalur jaringan transportasi dibutuhkan minat masyarakat menggunakan layanan dalam kegiatan sehari-hari. Namun, terdapat kekurangan sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknis, dan kurangnya pemahaman dan sosialisasi dari Dinas Perhubungan kepada masyarakat sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami peran dan fungsi layanan yang diberikan (Della, 2023).

Dalam penelitian dari Raafi Widyaputra Yulianyaha dengan judul evaluasi deskriptif sistem pembayaran bus rapid transit terdapat responden yang menyatakan bahwa kurang setujunya pembayaran menggunakan sistem non-tunai dengan pertimbangan aksesibilitas bagi lansia dan sumber daya manusia yang minimnya pemahaman mengenai penggunaan *handphone* android. Maka seharusnya masyarakat yang belum mampu menggunakan

pembayaran dengan sistem elektronik diharapkan bisa menyesuaikan dengan era modern yang saat ini sedang berkembang pesat (Yulianyahya, 2023).

Masyarakat dari kalangan umum menyatakan bahwa, sebagian belum terbiasa dalam memakai *e-money* sehingga transaksi tunai masih menjadi pilihan utama. Responden lainnya menyatakan tidak memiliki akun *e-money* karena gagap teknologi. Sedangkan responden dari kalangan pelajar menyatakan bahwa uang saku yang diberikan orangtuanya masih dalam bentuk tunai. Akibat kurangnya kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan teknologi transaksi non-tunai BRT Banyumas serta anggapan penggunaan *e-money* itu masih belum familiar di sebagian besar pengguna menjadi kendala utama yang penulis temukan. Untuk itulah dibutuhkan upaya sosialisasi yang lebih luas lagi agar konversi ke transaksi non tunai penumpang BRT Banyumas bisa meningkat lagi. Dengan mengedukasikan kepada masyarakat tentang keuntungan penggunaan pemanfaatan teknologi dalam pembayaran secara non-tunai dalam BRT Banyumas. Sehingga masih ditemukan beberapa masalah yang terjadi munculnya fenomena kesenjangan digital pada penerapan tiket elektronik di BRT Banyumas. Terdapat lapisan masyarakat yang enggan menggunakan BRT Banyumas ini karena tidak memiliki akses pembayaran mulai dari cara pembelian, pengisian saldo, dan pengecekan saldo (Mutiara, 2023).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin menganalisis seberapa efektif *e-money* Bus Trans Banyumas sebagai fasilitas pendukung transportasi umum daerah. Maka penulis akan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir dengan judul “Efektifitas Pengguna *E-money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT Trans Banyumas”

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *E-money* terhadap pemenuhan layanan publik BRT Trans Banyumas di kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana kebijakan evaluasi Dinas Perhubungan terhadap penggunaan *E-money* dalam layanan publik BRT Trans Banyumas di Kabupaten Banyumas?

### C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk menganalisis efektivitas penggunaan *e-money* dalam layanan publik di Banyumas.
  - b. Untuk mengetahui dan menganalisis kebijakan Dinas Perhubungan terhadap penggunaan *E-money* dalam layanan publik BRT Trans Banyumas.
2. Manfaat Penelitian
 

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan berguna untuk:

  - a. Manfaat teoritis
 

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang ekonomi dan menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dalam memahami permasalahan yang mungkin terjadi.
  - b. Manfaat praktis
    1. Bagi Peneliti
 

Menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mempraktikkan teori yang telah didapatkan pada saat perkuliahan dengan permasalahan yang ada.
    2. Bagi Pemerintah
 

Menjadi tolak ukur dalam melakukan kajian dan pengambilan kebijakan di masa mendatang guna meningkatkan kesejahteraan daerah.
    3. Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi tambahan oleh mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### D. Kajian Pustaka

##### 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu, atau "*literature review*" dalam konteks akademis, adalah bagian dari sebuah penelitian atau karya ilmiah yang mencakup ulasan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang sama atau terkait.

Kajian pustaka merupakan upaya pengumpulan data ilmiah terkait suatu isu penelitian, termasuk aspek teori, metode, atau penelitian terdahulu yang relevan. Sebelum penelitian ini dilaksanakan, penulis menyadari bahwa topik mengenai praktik pembayaran telah banyak diteliti, mengingat sarana transportasi merupakan kebutuhan akses pergerakan masyarakat yang sangat berpengaruh dalam perekonomian. Meskipun ada beberapa artikel atau karya ilmiah yang telah mengulas topik serupa. Dalam tinjauan pustaka ini, penulis merangkum literatur yang terkait dengan tema penelitian untuk menghindari duplikasi.

##### 1.1 Tabel Kajian Pustaka

###### Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama / tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Takdir, Jusmita Weriza, Riswanto Bakhtiar JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia) 2022	Strategi pelayanan kartu <i>e-money</i> (BRIZZI) pada bus trans Padang	Aspek yg diteliti sama yaitu mengenai Penggunaan <i>E-money</i> dalam penggunaan layanan Bus trans.	Penelitian ini lebih menjelaskan pada sistem penggunaan <i>e-money</i> dan strategi penangan kendala penggunaan <i>e-money</i> Sedangkan penelitian pen mengukur seberapa efektifitas penggunaan <i>e-money</i> dalam

				layanan bus trans dan peran pemerintah dalam kebijakan layanan.
2	Adela Putri L. Tobing, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari (2023)	Implementasi Program Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran Pada Bus Trans Semarang	Aspek penelitian dan tujuan penelitian yang sama yaitu bagaimana program <i>e-money</i> dalam layanan bus trans	Dalam penelitian jurnal ini membahas Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada Bus Trans Sedangkan peneliti lebih menekankan strategi peran pemerintah dalam penggunaan <i>e-money</i> dalam layanan publik di banyumas.
3	Veranita Yulia Manuari Suratno, Andri Kurniawan (Jurnal Bumi Indonesia 2020)	Kajian Tingkat Efektifitas Penggunaan <i>E-Ticketing</i> Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta Dan Sekitarnya	Dalam penelitian ini aspek, subjek penelitiannya	Dalam penelitian ini membahas strategis membutuhkan manajemen yang baik dalam pengoperasiannya, sedangkan peneliti akan membahas seberapa efektif penggunaan <i>e-money</i> dalam layanan dan peran pemerintah dalam kebijakan layanan bus trans.
4	Pandu Anggoro Putro, Siti Malkhamah, Imam Muthohar (Syntax Literate: Indonesian Scientific Journal ) 2022	Konektivitas Dan Aksesibilitas Bus Trans Banyumas Berdasarkan Persepsi Pengguna	Objek, subjek, dan lokasi penelitian	Studi ini menunjukkan bahwa tingkat konektivitas dan aksesibilitas Trans Banyumas. berdasarkan persepsi pengguna menggunakan

				metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
5	Miftahul Rizqa Khairi, Eddy Gunawan (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam) 2019	Analisis Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Dan <i>E-Money</i> Terhadap Konsumsi Masyarakat Di Banda Aceh	Objek yang dikaji penggunaan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) dan uang elektronik ( <i>e money</i> )	Jenis penelitian yang digunakan, alat analisis yang digunakan regresi linier dan penentuan sampel digunakan untuk mengukur pengeluaran konsumsi masyarakat Banda Aceh.
6	Eka Rahmawati, Supratiwi, Nunik Retno Herawati, 2022	Implementasi Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta Tahun 2022	Objek dan subjek penelitian memiliki kesamaan dalam layanan publik Bus BRT Sistem digital yang digunakan dalam sistem pembayaran	Aplikasi Teman Bus merupakan bagian dari program <i>Buy the Service</i> sebagai upaya peningkatan kualitas layanan angkutan, tidak mengukur efektifitas penggunaan sistem pembayaran menggunakan sistem <i>E-Money</i> dan peran pemerintah.
7	Della Ajeng Ayu Febriyanti, Amirul Mustofa, Zainal Fatah, 2023	Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim	Aspek penelitian dan membahas mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam transportasi publik,	penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang terkait sistem <i>e-ticketing</i> dan pembayaran secara non tunai belum ada.

8	Mutiara laudya, Ria Ariany, Muhammad Ichsan Kabullah, 2023	Kesenjangan Digital Dalam Pemanfaatan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang	Aspek dalam penelitian dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal bus trans	Dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan bentuk kesenjangan digital yang terjadi dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu pengukuran efektifitas penggunaan <i>e- money</i> dan peran atau kebijakan pemerintah meningkatkan layanan publik Bus Trans.
9	Raafi Widyaputra Yulianyahya, 2023	Evaluasi Deskriptif Sistem Pembayaran Bus Rapid Transit	Aspek pembahasan mengenai sistem pembayaran yang digunakan dalam layanan dan evaluasi dari penyedia jasa layanan BRT.	Penelitian ini memfokuskan pada evaluasi pada masa covid-19 Sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai efektifitas penggunaan pembayaran secara non tunai pada masa sekarang diera digital.

### E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *E-Money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT(*Bus Rapid Transit*)Trans Banyumas“ terdiri dari lima bab. Setiap bab berisi tentang paparan hasil penelitian dengan pembahasan yang lebih

terperinci. Adapun sistematika penulisan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan** pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari judul, latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**Bab II : Landasan Teori** pada bab ini berisi tentang kajian teori dan kajian pustaka yang memuat penelitian terdahulu sebagai penelitian terdahulu sebagai referensi penelitian dalam menulis karya ilmiah dari “Efektivitas Penggunaan *E-Money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT(*Bus Rapid Transit*)Trans Banyumas”

**Bab III Metode Penelitian** pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**Bab IV Hasil Dan Pembahasan** pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan hasil penelitian tentang “Efektivitas Penggunaan *E-Money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT Trans Banyumas”

**Bab V Penutup** pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran terhadap keseluruhan hasil penelitian secara singkat dari isi pembahasan. Kemudian, pada bagian akhir peneliti mencantumkan daftar pustaka yang menjadi sumber referensi dalam penulisan skripsi beserta lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)**

TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis tahun 1989 yang dilandasi oleh keinginan manusia untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan pada manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan sikap terhadap penggunaan teknologi informasi tersebut. Dengan kata lain, TAM dikembangkan berdasarkan interaksi psikologis antara pengguna dan teknologi. Hal tersebut menjelaskan masalah bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi informasi secara tepat. TAM sangat erat kaitannya dengan unsur perilaku individu, seperti persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, sikap dan niat (Immanuel, 2022).

Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat berarti taraf hidup masyarakat semakin baik (taraf hidup lebih tinggi). Jadi jelas itu Kontribusi sektor transportasi yang efektif dan efisien, akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan taraf hidup masyarakat melalui peningkatan nilai produk domestik bruto pada sektor yang membutuhkan jasa transportasi. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum No. Di jalur tersebut angkutan *online* atau angkutan persewaan khusus pelayanan angkutan *door-to-door* dengan pengemudi wilayah operasinya di perkotaan, dan pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh yang sangat besar di segala bidang yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintah. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat pula dikatakan bahwa pelayanan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Jasa merupakan penyelesaian masalah antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyedia atau penyedia jasa (Andung, 2021).

#### **B. Teori Efektivitas**

Kata "efek" menunjukkan efektivitas, yang berarti hubungan sebab-akibat. Efektifitas mungkin dianggap berkontribusi pada variabel tambahan. Efektifitas adalah suatu ukuran antara hasil akhir dengan tujuan penggunaan suatu layanan teknologi yang sesuai dengan hasil yang diharapkan. Apabila individu tersebut mampu mencapai tujuan sesuai dengan target waktu yang sudah ditentukan maka akan mencerminkan efektifitas operasional di perusahaan tersebut. Faktor penting dalam mencapai tujuan atau sasaran organisasi, kegiatan, atau program disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran tersebut (Muniarty, 2023).

Efektivitas didefinisikan sebagai kemampuan mencapai hasil yang diinginkan dengan sumber daya yang ada. Dalam konteks layanan publik, efektivitas mencakup bagaimana suatu sistem atau layanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Herlina, 2022).

Efektivitas sering diukur berdasarkan beberapa kriteria berikut :

- a. Pencapaian tujuan Efektivitas. Diukur dari seberapa baik suatu organisasi layanan masyarakat dapat mencapai tujuannya yang sudah ditentukan. Tujuan ini bisa berupa peningkatan kemudahan layanan ketika bertransaksi, keamanan dan keandalan pembayaran, kenyamanan layanan, kepuasan pengguna, atau efisiensi secara operasional BRT Trans Banyumas.
- b. Penggunaan Sumber Daya Manusia. Ketika mengoperasikan sistem pembayaran *E-money* meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi biaya operasional serta mengoptimalkan kemampuan mengoperasikan sistem pembayaran *E-money*.
- c. Kualitas Layanan. Dilihat dari tingkat kepuasan pengguna, waktu tunggu, jumlah penggunaan transaksi, dan peningkatan kualitas pengalaman dan loyalitas pengguna.
- d. Inovasi dan Adaptasi. Dengan mengintegrasikan *E-money* dengan sistem teknologi terbaru, menggunakan QR kode untuk mempercepat transaksi, mengembangkan aplikasi mobile untuk memudahkan

transaksi, dan mengadaptasikan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

- e. *Sustainability* (Keberlanjutan). Efektivitas diukur dari seberapa baik suatu organisasi layanan masyarakat dapat mencapai tujuannya yang sudah ditentukan. Tujuan ini bisa berupa peningkatan layanan, kepuasan pengguna, atau efisiensi secara operasional.

Menurut Kurniawan (2005) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Waworundeng, 2021).

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah di rencanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah kita juga keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi sebelum tercapai sepenuhnya. Indikator yang lain di ajukan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah presfektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai memiliki keterampilan keahlian khusus (Aris, 2021).

Penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan sendiri memiliki Standar Pelayanan Minimal sebagai persyaratan penyelenggaraan jenis dan mutu pelayanan. Adapun Menteri Perhubungan menyebutkan bahwasanya

terdapat Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, yaitu:

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesetaraan
6. Keteraturan

### C. ***Bus Rapid Transit (BRT)***

Konsep *Bus Rapid Transit* (BRT)

Menurut *Institute for Transportation & Development Policy*, Bus Rapid Transit (BRT) adalah moda transportasi massal berbasis bus yang dirancang dan dilengkapi untuk meningkatkan kualitas sistem dengan menawarkan mobilitas, biaya terjangkau, jalur khusus, halte yang tertutup, sistem pembayaran di halte bus, dan sistem informasi yang baik bagi penumpang. Secara umum, BRT dianggap sebagai layanan angkutan yang sangat baik dengan sistem (Huboyo, 2022).

*Bus Rapid Transit* (BRT) ialah jenis transportasi umum yang lebih cepat dan efisien daripada jenis transportasi lainnya. Anda hanya dapat berhenti atau transit di halte yang sudah disediakan. BRT membuat pengguna merasa nyaman, aman, selamat, efisien waktu, dan hemat biaya. Baik masyarakat yang ingin melakukan perjalanan jarak jauh maupun dekat akan mengeluarkan biaya atau tarif yang sama dengan harga yang cukup terjangkau. Sistem transportasi massal yang bertujuan untuk mempermudah mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas (Andri, 2020).

Hal ini sesuai dengan Pasal 139 UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, yang menetapkan bahwa pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa angkutan umum tersedia untuk transportasi orang dan barang di antara kota, provinsi, dan wilayah kabupaten/kota.

Menurut Asosiasi Transportasi Kota Kanada (2004) dalam Deng dan Nelson (2011), BRT terdiri dari lima komponen:

- a. *Running ways* (jalur bus): Ada tiga jenis jalur bus: jalur bus eksklusif, jalur khusus, dan lalu lintas campuran.
- b. Halte Bus, Halte harus memiliki persyaratan minimum untuk penumpang, seperti informasi untuk penumpang, tempat duduk, perlindungan dari cuaca buruk, pencahayaan yang tepat dan cukup, dan peron atau ruang untuk menunggu, naik, dan turun.
- c. Kendaraan, memiliki tingkat pelayanan penumpang yang baik, menarik, dan ramah lingkungan.
- d. Pelayanan, Ada berbagai jenis layanan, seperti rute henti seluruh, layanan henti terbatas, dan layanan pengumpan.
- e. Penarikan tarif, memungkinkan pelanggan menggunakan berbagai metode pembayaran prabayar.

Dengan kata lain, penumpang Teman Bus Banyumas atau Trans Banyumas tidak akan dikenakan tarif lagi jika mereka perlu mengubah rute atau koridor selama perjalanan. Selain itu, penumpang Teman Bus hanya dapat membayar dengan kartu nontunai, seperti *E-money* dari Bank Mandiri, Brizzi dari Bank BRI, Tap Cash dari Bank BNI, dan Flazz dari Bank BCA.

#### **D. Rute dan Jam Operasional Teman Bus Banyumas**

Teman Bus Banyumas merupakan transportasi umum yang menyediakan rute di wilayah Banyumas dan sekitarnya. Rute yang menghubungkan pusat-pusat aktivitas masyarakat khususnya Banyumas dengan area perumahan, sekolahan, dan pusat kegiatan ekonomi. Jam operasional Bus Trans Banyumas dimulai dari pagi sampai malam dengan keberangkatan yang bervariasi sesuai dengan rutennya. Umumnya beroperasi mulai jam 06.00-20.00. Untuk informasi lebih akuratnya disarankan untuk memeriksa jadwal resmi atau aplikasi Teman Bus Banyumas. Berikut rute yang dilayani 3 koridor Trans Banyumas dengan berbagai titik pemberhentian, yaitu:

- 1) Koridor 1: Pasar Pon Terminal – Ajibarang

Trans Banyumas Koridor 1 akan melayani penumpang pada jam operasional dengan keberangkatan pertama dari Pasar Pon pukul 05.00 WIB dan keberangkatan terakhir pukul 18.50 WIB (Dwi , 2023).

2) Trans Banyumas Koridor 2 akan melayani penumpang pada jam operasional dengan keberangkatan pertama dari Terminal Notog pukul 05.00 WIB dan keberangkatan terakhir pukul 18.30 WIB .

3) Koridor 3: Terminal Bulupitu Purwokerto - Terminal Kebondalem

Trans Banyumas Koridor 3 akan melayani penumpang pada jam operasional dengan keberangkatan pertama dari Terminal Notog pukul 05.00 WIB dan keberangkatan terakhir pukul 19.21 WIB . Terdapat Rute Koridor 3 Kode Bus GANJIL dan Rute Koridor 3 Kode Bus GENAP (Prasojo, 2023).

Berikut adalah beberapa faktor mengapa koridor dapat mempengaruhi persepsi pengguna.

a. Kecepatan dan waktu perjalanan: Koridor yang efisien dan memiliki waktu perjalanan yang cepat dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap transportasi publik. Pengguna cenderung lebih puas jika mereka dapat mencapai tujuan mereka dengan cepat dan tanpa terlalu banyak waktu tunggu di tengah jalan.

b. Keterjangkauan dan aksesibilitas: Koridor yang meliputi daerah yang luas dan memiliki aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap transportasi publik. Pengguna akan merasa lebih puas jika mereka dapat dengan mudah mengakses berbagai tempat dan fasilitas dengan menggunakan transportasi publik.

c. Kualitas layanan: Koridor dengan kualitas layanan yang baik, seperti kebersihan kendaraan, kenyamanan, keamanan, dan informasi yang jelas, dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap transportasi publik. Pengguna cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif jika layanan yang diberikan di dalam koridor tersebut memenuhi harapan mereka.

d. Kepadatan dan kenyamanan: Koridor dengan tingkat kepadatan yang terkendali dan fasilitas yang memadai untuk menampung penumpang dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap transportasi publik. Pengguna

akan merasa lebih nyaman jika mereka tidak merasa terlalu penuh atau sesak saat menggunakan transportasi publik (Marsikun, 2023).

#### **E. Penggunaan *E-money Card***

*E-money* atau uang digital adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet yang menggunakan cara elektronik. Yang pada umumnya melibatkan jaringan komputer seperti internet dan sistem online lainnya. Dengan sistem pembayaran yang cepat, praktis, dan fleksibel di era digital.

Uang elektronik, atau uang elektronik, memiliki kualitas yang berbeda dibandingkan dengan metode pembayaran non tunai lainnya. Ini terutama karena uang elektronik dapat digunakan dengan cepat, mudah, dan tepat untuk membayar transaksi (Edmira, 2021).

Sistem pembayaran elektronik, termasuk *e-money card*, berfungsi untuk memfasilitasi transaksi keuangan secara digital. Beberapa aspek penting dari sistem ini adalah. Keamanan Transaksi yang aman sangat penting untuk mencegah penipuan dan kebocoran data. *E-money card* biasanya dilengkapi dengan fitur keamanan seperti PIN dan enkripsi data. Integrasi Teknologi: Penggunaan teknologi terkini dalam pengembangan *e-money card*, seperti NFC (*Near Field Communication*), memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan efisien. Regulasi dan Kebijakan pemerintah terkait penggunaan alat pembayaran elektronik dapat mempengaruhi efektivitas implementasi *e-money card* dalam layanan publik.

Dalam sistem pembayaran memiliki dua opsi untuk membayar biaya perjalanan di Trans Banyumas: Kartu *E-money*. Untuk membayar tarif perjalanan di Trans Banyumas, cukup tap pada mesin pembayaran di dalam bus saat turun dan pastikan saldo kartu *E-money* Anda mencukupi sebelum naik ke dalam bus.

Pakai QRIS : Jika Anda memiliki aplikasi dompet digital yang mendukung QRIS, pilih metode pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Cukup pindai kode QR yang ada di dalam bus dengan aplikasi dompet digital Anda, lalu konfirmasi pembayaran yang muncul di layar (Takdir, 2022).

Untuk pembayaran tiket Trans Banyumas, sistem pembayaran elektronik atau pembayaran non tunai hanya menggunakan kartu non-tunai seperti *E-money* dari Bank Mandiri, Brizzi dari Bank BRI, Tap Cash dari Bank BNI, dan Flazz dari Bank BCA. Selain itu, Trans Banyumas menerima pembayaran melalui dompet digital seperti Qris, Gopay, Ovo, Dana, Link Aja, ShopiePay, dan lainnya. Mulai 1 Juli 2023, Trans Banyumas memberlakukan tarif khusus sebesar Rp 2.000 untuk orang tua, disabilitas, dan pelajar. Sementara itu, tarif penumpang adalah Rp 3.900 per orang.

Program ini juga dapat meningkatkan efektivitas transaksi dan mempermudah dalam penggunaan dan mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran hukum. Yang terakhir adalah untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Saat ini, teknologi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari karena dapat memudahkan banyak hal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kemajuan dalam hal pembayaran agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Selain itu pembayaran elektronik akan mempermudah pengelolaan pendapatan karena secara otomatis tercatat dan terekap pada server, sehingga mengurangi keteledoran dalam perhitungan pendapatan (Maya, 2023).

#### **F. Pelayanan Publik**

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat melalui pelayanan publik. Model dan bentuk pelayanan publik harus berfokus pada masyarakat karena pelayanan publik pada dasarnya adalah pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah. Dalam hal ini, kebutuhan adalah kumpulan kebutuhan yang sebenarnya diharapkan masyarakat, bukan satu kebutuhan secara individu. bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan suatu usaha membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Dalam hal ini, kebutuhan adalah kumpulan kebutuhan yang sebenarnya diharapkan masyarakat, bukan satu kebutuhan secara individu (Adela, 2022).

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi

kebutuhan peayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kesehatan, pendidikan, transportasi, perumahan, keamanan, perizinan, dan banyak lagi adalah beberapa layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan orang dan menjalankan fungsi pemerintah.

Menurut Sumaryadi (2010) Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2013) Upaya setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik

adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Waworundeng, 2021).

Secara teoritis, menurut Tjiptoherijanto (2010), pelayanan publik adalah pengelolaan pasokan barang dan jasa oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan sosial, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik dapat berupa individu, masyarakat, instansi pemerintah, atau badan hukum. Layanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks BRT Trans Banyumas, penerapan *e-money card* bertujuan untuk Meningkatkan Efisiensi Penggunaan *e-money card* dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu, sehingga meningkatkan efisiensi layanan. Mendorong Penggunaan Transportasi Umum: Dengan memberikan kemudahan dalam pembayaran, diharapkan lebih banyak masyarakat yang menggunakan BRT sebagai moda transportasi. Upaya pelayanan yang diberikan sarana transportasi harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, sehingga pengembangan kegiatan di bidang lain akan mendapatkan manfaat yang maksimal, sehingga produksi dan produktivitas tercapai secara optimal. Pencapaian hasil kegiatan angkutan jasa dan pembangunan di sektor lain harus dianalisis dan dievaluasi kinerja atau karakteristik jasanya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dengan penerapan teknologi pembayaran modern dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dasar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi bersifat terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Selain itu, transparansi diberikan secukupnya dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas: Harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: Harus sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Tidak diskriminasi berdasarkan ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus menghormati hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur untuk melihat seberapa jauh pelayanan yang diperoleh dapat memenuhi apa yang masyarakat harapkan. Dapat dikatakan bahwa, pengalaman yang mereka terima dalam menggunakan layanan menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih menggunakan layanan transportasi tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan tetap menggunakan layanan tersebut dan dapat memberikan ulasan yang baik yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang mereka terima kurang baik maka minat untuk menggunakan layanan tersebut akan berkurang.

#### **G. Landasan Teologis**

Dalam surah Al-Baqarah ayat 282 telah dijelaskan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ ﴿٢٨٢﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya .”* [Q.S. Al-Baqarah (2) : 282]

Dalam ayat diatas menjelaskan ketika melakukan kegiatan transaksi bermuamalah hendaknya menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikit pun dari pada utangnya. Ayat diatas menjadi dasar dalam penggunaan sistem QRIS secara efektif dalam pembayaran non tunai sebagai bukti pembayaran yang aman di Bus Trans Banyumas (Muniarty, 2023).

Sesuai ayat al Qur'an surah yasin ayat 41-42

وَأَيُّ هُمْ أَنَا حَمَلْنَا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْفُلِكِ الْمَشْحُونِ ﴿٤١﴾ وَخَلَقْنَا لَهُمْ مِنْ مِثْلِهِ مَا يَرْكَبُونَ ﴿٤٢﴾

Artinya: *“Dan suatu tanda (kebesaran Allah yang besar) bagi mereka adalah bahwa Kami angkut keturunan mereka dalam bahtera yang penuh muatan. dan Kami ciptakan untuk mereka yang akan mereka kendarai seperti bahtera itu”.* [Q.S. Yasin :41-42]

Ayat diatas menjelaskan bahwa dengan adanya layanan publik sebagai transportasi darat memberikan kenikmatan, kenyamanan, dan keamanan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan sistem yang semakin mudah diharapkan minat masyarakat akan meningkat akan Bus Trans Banyumas (Della, 2023).

Dalam surat Al-Hud ayat 41

وَقَالَ اذْكَبُوا فِيهَا بِسْمِ اللَّهِ حَجْرًا هَا وَ مُرْسَا هَا إِنَّ رَبِّي لَغَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿٤١﴾

Artinya : *“Dia (Nuh) berkata,”Naiklah kamu semua ke dalamnya (bahtera) dengan (menyebut) nama Allah pada waktu berlayar dan berlabuhnya, Sesungguhnya Tuhanku benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang” [Q.S. Hud : 41]*

Ayat diatas mengisyaratkan bahwa ketika naik kendaraan seharusnya mengundang ampunan (maghfirah) Allah SWT. Slah satu syaratnya, tidak melakukan maksiat diatas kendaraan. Misalnya mecopet, berpacaran, melakukan hal-hal yang mengganggu orang lain. Doa ini mengisyaratkan ketika naik kendaraan seharusnya nengingat Allah SWT secara khusus. Misalnya, Agar mendapatkan keselamatan dunia akhirat apabila terjadi kecelakaan atau hal-hal yang tidak diinginkan (Immanuel, 2022).

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴿٧٠﴾

Artinya : *”Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik- baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan” [Q.S. Al Isra : 70]*

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memuliakan dan memanjakan manusia di dunia ini dengan berbagai fasilitas. Namun pada kenyataannya sedikit sekali manusia yang bersyukur kepada Allah. Manusia selalu menuntut apa yang menjadi haknya, tapi lupa memenuhi kewajibannya terhadap Allah yang telah memenuhi semua fasilitas dan kebutuhan hidupnya di bumi ini.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَجْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمْثِنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَتَّعُونَ فَضْلًا مِّنْ

رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا إِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰتُكُمْ أَنْ ضُذِّقُوا عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ الْبِرِّ

وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَىٰ الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : *”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan*

*binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.[Q.S. Al Maidah: 2]*

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa dibolehkan dalam mencari rizki dengan cara apapun, selama tidak bertentangan dengan syara'. Maka dari itu jasa transportasi online merupakan upaya mencari rizki melalui akad musharakah. Dalam mencari rizki, transportasi online juga bertujuan menolong penumpang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Misalnya, mengantarkan anak sekolah, mengantarkan dokumen, serta belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir (Adela, 2022).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan dengan sifat rasional, empiris, dan sistematis. Secara umum penelitian mempunyai tujuan yaitu bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan (Sugiyono, 2013: 2). Metode penelitian yang diterapkan adalah sebagai berikut:

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan survei lapangan dan wawancara berinteraksi secara langsung di Dinas Perhubungan Banyumas dan Kantor pusat BRT Trans di Banyumas Kabupaten Banyumas. Peneliti mengumpulkan sebanyak mungkin informasi untuk digunakan sebagai bahan skripsi. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yang berarti peneliti berusaha untuk memahami setiap peristiwa atau fenomena yang dialami subjek penelitian (Purwanza, 2022).

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun waktu dan tempat penelitian skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan *E-Money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT Trans Banyumas” yaitu sebagai berikut:

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai pada bulan Agustus sampai November 2024 .

##### **2. Tempat Penelitian**

Untuk tempat penelitian skripsi ini dilaksanakan di Dinas perhubungan dan Kantor pusat BRT Trans di Banyumas Kabupaten Banyumas, serta pengguna layanan BRT Trans Banyumas.

#### **C. Objek dan Subjek Penelitian**

Adapun objek dan subjek penelitian skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan *E-Money Card* Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada BRT Trans Banyumas” yaitu sebagai berikut:

### 1. Objek Penelitian

Objek yang diamati secara alamiah dengan apa adanya, tidak dimanipulasi dari wilayah penelitian adalah objek penelitian (Purwanza, 2022: 172). Studi ini berfokus pada efektivitas penggunaan *E-Money card* dalam layanan publik Trans Banyumas.

### 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah objek, individu, lokasi, atau data variabel penelitian yang menjadi masalah atau masyarakat Banyumas yang menggunakan uang elektronik dalam layanan publik BRT Trans Banyumas (Sugiyono, 2013: 16). Subjek penelitian sangat penting karena data tentang variabel yang diteliti. Adapun subjek penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik dan perwakilan dari penyedia jasa BRT Trans Banyumas. Menurut Creswell 2007 menyebutkan jumlah partisipan dalam penelitian kualitatif biasanya 5-10 orang, namun apabila belum tercapai kesamaan data maka jumlah partisipan ditambah sampai titik jenuh (Wahyuningsih, 2013).

## **D. Sumber Data**

Untuk menghasilkan data penelitian yang baik dan tepat, maka peneliti menggunakan:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada data yang berasal dari peneliti untuk kemudian digunakan sebagai bahan penelitian untuk pertama kalinya atau data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Purwanza, 2022: 12). Sumber data primer didapat dari survei, observasi, eksperimen, kuisisioner dan lain sebagainya. Penelitian menggunakan wawancara sebagai data primer.

### 2. Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan oleh instansi terkait dan dapat digunakan sebagai sumber-sumber penelitian secara tidak langsung disebut data sekunder (Purwanza, 2022: 12). Sumber-sumber data

sekunder termasuk publikasi statistik, sensus penduduk, artikel ilmiah, situs web, dan sumber lainnya.

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Data primer berasal dari survei langsung dan observasi masyarakat melalui layanan BRT Trans Banyumas. Selanjutnya, data sekunder berasal dari pemerintah Banyumas atau sumber lain yang memberikan gambaran umum tentang kondisi masyarakat Banyumas, termasuk letak geografis, jumlah penduduk, pekerjaan, dan faktor lainnya.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini ada tiga yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi.

##### **1. Observasi**

Observasi adalah proses meningkatkan penelitian terhadap suatu objek secara langsung (Sugiyono, 2013: 226). Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dan berinteraksi langsung dengan anggota masyarakat yang menggunakan uang elektronik di layanan publik BRT Trans Banyumas.

##### **2. Wawancara**

Wawancara adalah jenis interaksi di mana pertanyaan diajukan secara bebas tetapi tetap dalam struktur wawancara yang telah ditetapkan sebelumnya. Selama wawancara, pertanyaan dapat berubah dan disesuaikan (Sugiyono, 2013: 232). Studi ini kemudian melakukan wawancara dengan masyarakat yang menggunakan uang elektronik dalam layanan publik BRT Trans Banyumas.

##### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan saat penelitian (Abubakar, 2021: 114). Adapun dokumentasi

dalam penelitian ini yaitu berupa beberapa foto atau gambar sebagai bukti fisik penelitian.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013: 244).

Pada penelitian ini terdapat empat alur analisis penelitian, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data di lapangan baik dengan wawancara, observasi maupun dokumentasi dibagi dalam dua bagian, yang pertama catatan deskriptif dan yang kedua catatan reflektif, berikut penjelasannya:

##### **a.) Catatan Deskriptif**

Catatan mentah atau asli dari semua hasil observasi yang telah dilakukan peneliti disebut sebagai catatan deskriptif.

##### **b.) Catatan Reflektif**

Catatan reflektif adalah catatan yang menggambarkan pendapat, kesan, atau komentar peneliti tentang fakta di lapangan. Catatan ini digunakan sebagai dasar untuk rencana pengumpulan data di langkah berikutnya.

##### **2. Reduksi Data**

Dalam proses reduksi data, data yang relevan untuk tujuan penelitian dipilih dan disusun secara sistematis dan rapi untuk menjelaskan elemen penting. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyaring dan memusatkan perhatian pada data penting sehingga penelitian dapat mencapai kesimpulan.

### 3. Penyajian Data

Peneliti harus membuat narasi atau grafik untuk menjelaskan informasi yang dikumpulkan agar lebih mudah dipahami. Data dapat disajikan dalam berbagai format, seperti tabel, gambar, dan teks.

### 4. Penarik Kesimpulan

Setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

## G. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian, setiap temuan harus di cek keabsahannya. Untuk menguji keabsahan data maka peneliti menggunakan teknik analisis Triangulasi. Dimana, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, bahkan waktu (Sugiyono, 2016). Selain itu, triangulasi dapat juga diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada . Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi, diantaranya yaitu:

#### 1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Kemudian, hasil wawancara yang diperoleh dicek menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Apabila menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan penelitian lanjutan kepada sumber data untuk memastikan data yang benar (Sugiyono, 2016)

#### 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber artinya peneliti menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti melakukan penelitian triangulasi sumber kepada Dinas Perhubungan, kantor Layanan BRT Trans Banyumas, dan Penumpang

layana BRT Trans Banyumas. Hasil data yang dianalisis oleh peneliti menghasilkan kesimpulan dan dimintai kesepakatan dengan sumber tersebut.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu artinya peneliti melakukan uji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi ataupun teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2016). Peneliti melakukan penelitian triangulasi di Dinas Perhubungan Banyumas, kantor layanan bus BRT Trans Banyumas dan penumpang.



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai dari bulan September sampai November 2024.

1. Pada tanggal 23-30 September 2024 wawancara beberapa penumpang Trans Banyumas,
2. Kemudian pada tanggal 14-21 Oktober 2024 wawancara kepada Staf Trans Banyumas.
3. Pada tanggal 11 November 2024 wawancara bagian Staf Dinas Perhubungan Banyumas.

Dari waktu pelaksanaan penelitian ini ditentukan oleh berbagai faktor. Proses pendataan di Lapangan dan ketersediaan responden untuk dimintai detail BRT Trans Banyumas. Selama tiga bulan, peneliti lakukan beberapa langkah selain pengumpulan data awal dengan menggunakan wawancara sedangkan data sekunder dari sumber literatur yang relevan dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang dijadikan sumber tambahan.

### **B. Sumber Informan Penelitian**

Sumber informan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Informan terdiri dari Dinas Perhubungan Banyumas, Pimpinan Staf & Penumpang layanan BRT Trans Banyumas. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber jurnal-jurnal terpercaya yang berkaitan dengan topik penelitian.

**Tabel 2.1**

**Jumlah Sumber Informan Penelitian**

NO	Informan	Jumlah (Orang)
1	Dinas Layanan Trans Banyumas	1
2	Dinas Perhubungan	1

3	Penumpang	11
---	-----------	----

## C. Gambaran Umum BRT Trans Banyumas

### 1. Profil BRT Trans Banyumas

Nama Perusahaan	: PT. Banyumas Raya Transportasi
Nama Pimpinan Perusahaan	: Ipoeng Martha Marsikun,S.E
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	: 96.818.632.0-521.000
Nomor Izin Berusaha	: 0292010252119
Nomor SK Izin Penyelenggaraan	: 02920102521190001
Akta Pendirian dan Perubahannya	: Nomor 02 Tanggal 11 Desember 2020 Notaris Siska Arisanti, S.H.,M.Kn perubahan Nomor 07 Tanggal 13 Agustus 2021 Notaris Siska Arisanti, S.H.,M.Kn Pengesahan Menteri Hukum dan HAM:AHU-0066705.AH.01.01 Tahun 2020 perubahan AHU0044109.AH.01.02 Tahun 2021
Nomor Telepon	: 081353297288
E-mail	: <a href="mailto:brt.banyumas@gmail.com">brt.banyumas@gmail.com</a>

**Gambar 3.1**  
**Pusat Trans Banyumas**



*Sumber : Dokumentasi 2024*

Bertempat di Jalan Sultan Agung No.11 Windusara Kelurahan Karangklesem Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas Jawa Tengah, PT Banyumas Raya Transportasi merupakan perusahaan penyedia transportasi yang mengikuti program Buy The Service yang diselenggarakan bersama Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. PT Banyumas Raya Transportasi didirikan pada tanggal 11 Desember

2020, sesuai dengan Akta No. 02 tanggal 11 Desember 2023, Notaris Siska Arisanti, S.H., M.Kn; Akta Nomor 07 tanggal 13 Agustus 2021, Notaris Siska Arisanti, S.H., M.Kn; Akta Nomor 51 tanggal 26 Juli 2023, Notaris Hj. Imarotun Noor Hayati, S.H.; dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-0044109.AH.01.02 pada tanggal 26 Juli 2021.

Layanan Trans Banyumas merupakan gabungan dari beberapa Operator Lokal Kabupaten Banyumas yang merupakan perintis sejak 1980 dimana saat itu tidak ada satupun layanan transportasi dari Pemerintah. Berjuang puluhan tahun tentu banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penggerak roda ekonomi antar daerah. Berikut adalah sebagian dari anggota yang tergabung dalam Konsorsium Banyumas Raya Transportasi yang merupakan operator terdampak atas pengoperasian BRT di Kabupaten Banyumas:

- |                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------------|
| 1. PT Amanat Jaya         | 7. Berkah Alam Sumber Sejahtera |
| 2. PT Nur Putra Jaya      | 8. KSU Trans Banyumas           |
| 3. KOPERADES              | 9. PT Jaya Mandiri Transportasi |
| 4. KOPATA                 | 10. PT Asli Putra Pribumi       |
| 5. KSU Mandiri            | 11. PT Aries Muda Sejahtera     |
| 6. PT Budi Jaya Transport | 12. PT Teguh Muda Abadi         |

Kehadiran TEMAN BUS di Banyumas merupakan implementasi program *Buy The Service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Operator yang menjalankan operasional layanan TEMAN BUS di Banyumas adalah PT. Banyumas Raya Transportasi. Bus Trans Banyumas mulai beroperasi pada tanggal 05 Desember 2021. Maksud dari *buy the service* Program kolaborasi antara pemerintah dengan pengusaha swasta. Jadi PT Transportasi Banyumas Raya ini selaku operator dari Trans Banyumas/pelaksana pekerjaan dari pengembangan layanan berbasis transportasi ini diperkotaan dengan skema pelayanan. Tetapi melaksanakan program layanan ini dibeli dan diawasi oleh pemerintah

sehingga tuas dari layanan ini adalah memberikam pelayanan dengan sistem harga satuannya adalah kilo meter bukan penumpang jadi Layanan Trans Banyumas dibayar pemerintah dengan harga Rp 10.324 rupiah yang diakumulasi selama satu bulan dengan pelanyanan yang diberikan kepada masyarakat perunitnya (jumlah unit x jumlah KM x 1 Bulan). Trans Banyumas juga target layanan kualitas pelayan kepada masyarakat terjaga pemerintah menetapkan standar layanan minimal kriterianya tidak lepas dari akronim kata TEMAN (Transportasi, Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) sehingga tugas utama trans banyumas disini memberikan pelayanan yang penuh dan memuaskan penumpang. Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) ini menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Banyumas yang juga terkoneksi dengan Terminal Buluputu, Terminal Kebondalem, Terminal Notog, Terminal Baturraden Terminal Ajibarang hingga Pasar Pon. TEMAN BUS Banyumas sebanyak 52 unit dengan rute layanan di 3 koridor, yaitu:

Koridor 1. Terminal Ajibarang – Pasar Pon

Koridor 2. Terminal Notog – Terminal Baturraden

Koridor 3 A. Terminal Bulupitu Purwokerto – Terminal Kebondalem

Koridor 3 B. Terminal Bulupitu Purwokerto – Terminal Kebondalem

## 2. Visi dan Misi BRT Trans Banyumas

### Visi

"Menjadi sistem transportasi publik yang efisien, aman, nyaman, terjangkau, dan ramah lingkungan di Kabupaten Banyumas." Visi ini mencakup beberapa aspek penting:

- a. Efisiensi: BRT Trans Banyumas diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transportasi dengan mengurangi waktu tempuh dan kemacetan lalu lintas.
- b. Keamanan dan kenyamanan: Pengguna dapat merasakan transportasi yang aman dan nyaman, baik dalam hal fasilitas kendaraan maupun operasional.

- c. Terjangkau: Layanan transportasi ini diharapkan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, dengan tarif yang terjangkau.
- d. Ramah lingkungan: Menggunakan bus dengan teknologi ramah lingkungan, seperti bus berbahan bakar rendah emisi, untuk mengurangi polusi udara.

### **Misi**

1. Menyediakan layanan transportasi yang berkualitas tinggi. Misi pertama ini bertujuan untuk menyediakan layanan transportasi umum yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dengan kualitas terbaik, baik dari segi fasilitas kendaraan maupun operasional yang tepat waktu dan aman.
2. Meningkatkan konektivitas antar wilayah di Kabupaten Banyumas. BRT Trans Banyumas berupaya membangun jaringan yang menghubungkan berbagai wilayah di Kabupaten Banyumas untuk memudahkan aksesibilitas, khususnya di pusat kota, daerah perbatasan, serta daerah yang lebih terpencil.
3. Mengurangi kemacetan dan polusi udara. Salah satu misi utama dari BRT Trans Banyumas adalah untuk mengurangi kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di kawasan perkotaan dan mengurangi tingkat polusi udara dengan menggunakan bus yang ramah lingkungan.
4. Mendorong perubahan budaya transportasi masyarakat. Dengan menyediakan alternatif transportasi yang lebih nyaman, aman, dan efisien, BRT Trans Banyumas bertujuan untuk mengubah perilaku masyarakat agar lebih memilih menggunakan transportasi umum daripada kendaraan pribadi, yang pada gilirannya dapat mengurangi kemacetan dan dampak negatif terhadap lingkungan.
5. Memberikan pelayanan yang profesional dan terjangkau. Layanan BRT Trans Banyumas berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional dan mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat, baik dari segi tarif yang terjangkau maupun fasilitas yang ramah pengguna.

### 3. Gambaran simbol BRT Trans Banyumas

**Gambar 3.2**  
**Bus Trans Banyumas**



*Sumber : Dokumentasi, 2024*

a. Nama dan Tulisan "BRT Trans Banyumas"

Logo pada bus biasanya menyertakan nama "BRT Trans Banyumas" dengan font yang mudah dibaca dan jelas, untuk memastikan identitas sistem transportasi ini dikenal oleh masyarakat. Nama tersebut biasanya ditulis dengan gaya yang modern dan profesional, mencerminkan citra sistem BRT yang canggih dan efisien.

b. Simbol atau Garis Dinamis

Garis-garis atau simbol dinamis bisa digunakan untuk menggambarkan kecepatan dan kelancaran perjalanan, mencerminkan salah satu keunggulan utama dari sistem BRT yaitu efisiensi waktu. Garis-garis yang melengkung atau berbentuk vektor bisa juga memberi kesan pergerakan, mengindikasikan bahwa BRT Trans Banyumas memberikan perjalanan yang lancar dan cepat.

c. Elemen Geometris atau Abstrak

Untuk menciptakan kesan modern dan profesional, logo pada bus BRT Trans Banyumas mungkin menggunakan elemen geometris, seperti lingkaran, garis lurus, atau bentuk abstrak lainnya. Elemen ini memberikan kesan terorganisir dan terstruktur, mencerminkan sistem BRT yang terintegrasi dengan baik dan mudah diakses oleh masyarakat.

#### d. Simbol Gunung di BRT Trans Banyumas

Mempunyai arti untuk menciptakan keterkaitan antara transportasi, alam, dan budaya lokal. Gunung di logo ini mengungkapkan kekuatan, keberlanjutan, dan identitas geografis Banyumas yang kaya akan pegunungan dan alam yang asri. Gunung juga mewakili tantangan yang dihadapi dalam menyediakan layanan transportasi yang efisien dan berkelanjutan, serta harapan agar BRT Trans Banyumas dapat menjadi bagian integral dalam kehidupan masyarakat Banyumas yang selalu berkembang dan menuju masa depan yang lebih baik.

#### e. Warna Merah Muda

Pada bus BRT Trans Banyumas menciptakan citra yang ramah, modern, dinamis, dan terjangkau. Warna ini membantu menonjolkan karakteristik sistem transportasi yang baru dan inovatif, sambil juga menyampaikan pesan tentang keberagaman, keterbukaan, dan keseimbangan. Penggunaan warna merah muda memberikan kesan positif dan menyenangkan, yang diharapkan dapat menarik lebih banyak orang untuk memilih transportasi umum dan mendukung upaya menuju sistem transportasi yang lebih berkelanjutan dan efisien.

#### f. Gambar Wayang

Pada bus BRT Trans Banyumas memberikan makna yang mendalam dan penuh simbolisme. Ini menggambarkan penghormatan terhadap budaya lokal, identitas budaya yang kuat, dan nilai-nilai moral yang terkandung dalam cerita wayang. Wayang juga menggambarkan perjalanan, harmoni, dan keseimbangan yang sejalan dengan tujuan BRT Trans Banyumas untuk menyediakan sistem transportasi yang efisien, terjangkau, dan terintegrasi dalam kehidupan masyarakat Banyumas.

### 4. Standar Pelayanan Minimal

#### a. Keamanan

Contoh: Ketersediaan CCTV, ID Card Driver dan Tombol Hazard

b. Keselamatan

Contoh: SOP Pengoperasian kendaraan, SOP Keadaan Darurat, dll

c. Kenyamanan

Contoh: Suhu dalam bus, kebersihan, lampu penerangan

d. Keterjangkauan

Contoh: Aksesibilitas, tarif

e. Kesetaraan

Contoh: Ketersediaan kursi prioritas

f. Keteraturan

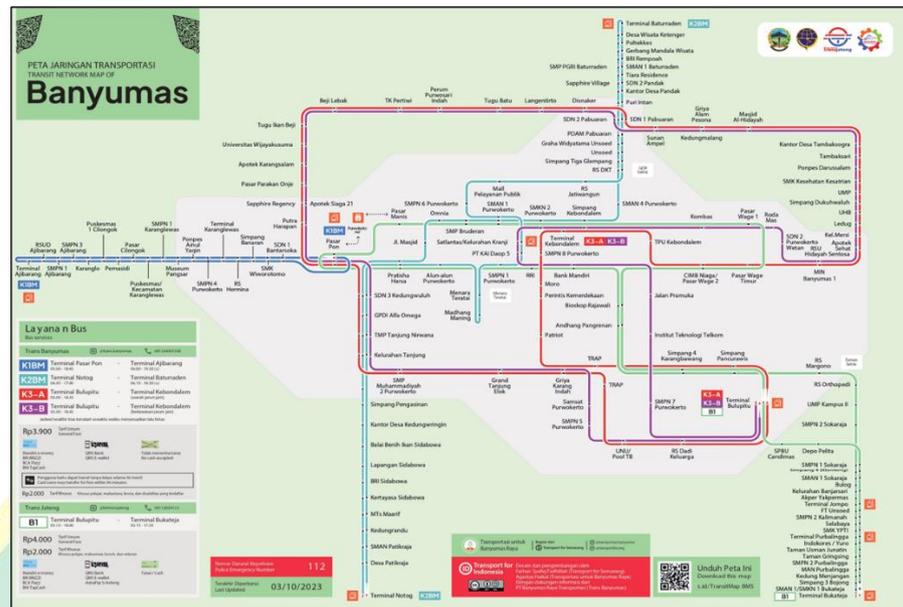
Contoh: Waktu tunggu, kecepatan perjalanan dan waktu berhenti di halte

**5. Rute dan Denah BRT Trans Banyumas**

Dalam layanan BRT Trans Banyumas terdiri dari Koridor 1 (Pasar Pon -Ajibarang) 14 unit dengan 5 kali ritase = 70 layanan Koridor 2 (terminal Notog - terminal Baturaden 17 unit dengan 4 ritase sekitar 68 kali layanan yang diberikan. Koridor 3A terminal bulupitu kelilin kota Purwokerto dengan 8 unit X 7 ritase 56 kali layanan kepada masyarakat. Koridor 3 B 8 unit X 7 ritase yang diberikan kepada masyarakat dalam waktu 15 menit bergantian bus secara berurutan di halte pemberhentian.

**Gambar 3.3**

**Rute Koridor Trans Banyumas**



Sumber : Dokumentasi 2024

**KORIDOR 1**

Bus Trans Banyumas Koridor 1 melayani Rute Pasar Pon sampai ke Terminal Ajibarang dengan Panjang Koridor 38 Km dengan 33 TPB. Jumlah Bus layanan sebanyak 15 Bus yang terdiri dari 14 Bus Operasional dan 1 Bus Cadangan.

Rute yang dilewati : Halte Pasar Pon - Jl. Jenderal Soedirman - Jl. Yos Sudarso – Jl. Kertawibawa – Terminal Karanglewas - Jl. Kertawibawa- Jl. Makhdum Wali - Raya Purwokerto Cilongok - Jl. Raya Cilongok- Ajibarang - Terminal Ajibarang – kembali – Jl. Raya Cilongok- Ajibarang - Jl. Raya Purwokerto-Cilongok - Jl. Makhdum Wali - Jl. Kertawibawa – Terminal Karanglewas – Jl. Kertawibawa - Jl. Yos Sudarso - Jl. Jenderal Soedirman – Halte Pasar Pon.

**KORIDOR 2**

Bus Trans Banyumas Koridor 2 melayani Rute Terminal Notog sampai ke Terminal Bawah Baturaden dengan Panjang Koridor 48 Km dengan 66 TPB. Jumlah Bus layanan sebanyak 19 Bus yang terdiri dari 17 Bus Operasional dan 2 Bus Cadangan. Rute yang dilewati : Terminal Notog Patikraja – Jl. Raya Patikraja – Jl. Tanjung – Jl. Pahlawan – Jl.

Mayjend Sutoyo – Jl. Jenderal Soedirman - Alun-alun Purwokerto - Jl. Masjid – Jl. Jen Gatot Soebroto – Jl. Overstate Isdiman – Jl. Prof. DR. HR Boenyamin - Jl. Raya Baturraden - Terminal Baturraden – kembali – Jl. Raya Baturraden - Jl. Prof. DR. HR Boenyamin - Jl. Dr. Angka – Jl. Kesatrian – Jl. Gatot Soebroto – Jl. Merdeka - Jl. Jend. Soedirman – Jl. Bung Karno (Menara Teratai & Madhang Maning Park) – Jl. Jend. Soedirman - Jl. Mayjend Sutoyo - Jl. Pahlawan – Jl. Tanjung - Jl. Raya Patikraja - Terminal Notog Patikraja.

### **KORIDOR 3 (GANJIL)**

Bus Trans Banyumas Koridor 3 terbagi menjadi 2 rute yaitu Rute 3A (Ganjil) dan Rute 3B (Genap). Jumlah Bus layanan sebanyak 19 Bus yang terdiri dari 16 Bus Operasional dan 2 Bus Cadangan. Panjang Rute 31 Km.

**KORIDOR 3A (GANJIL) : TB-III-1, TB-III-3, TB-III-5, TB-III-7, TB-III-9, TB-III-11, TB-III-13, TB-III-15.**

Rute yang dilewati : Terminal Tipe A Bulupitu – Jl. Sultan Agung – Jl. Wahid Hasyim - Jl. Gerilya Jl. Pahlawan – Jl. Sutoyo – Jl. Jend. Soedirman – Halte Pasar Pon – Jl. KS Tubun – Jl. Raya Beji Karangsalam – UNWIKU – Jl. Candrawijaya – Jl. Pol. Soeparto – Jl. Moch Besar – Jl. Raya Baturaden – Jl. Sunan Ampel – Jl. Sunan Bonang – Simpang 4 Dukuhwaluh- Jl. Senopati – Jl. Martadireja I - Jl. Kaliputih – Jl. Jend Soedirman –Jl. Jend. Soeprapto – Terminal Kebondalem – *Kembali* – Terminal Kebondalem - Jl. Adyaksa – Jl. Pierre Tendean – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Patriot – Jl. Gerilya – Jl. Suwatio – Terminal Tipe A Bulupitu .

### **KORIDOR 3 (GENAP)**

Bus Trans Banyumas Koridor 3 terbagi menjadi 2 rute yaitu Rute 3A (Ganjil) dan Rute 3B (Genap). Jumlah Bus layanan sebanyak 19 Bus yang terdiri dari 16 Bus Operasional dan 2 Bus Cadangan. Panjang Rute 32 Km.

**KORIDOR 3B (GENAP) : TB-III-2, TB-III-4, TB-III-6, TB-III-8, TB-III-10, TB-III-12, TB-III-14, TB-III-16.**

Rute yang dilewati : Terminal Tipe A Bulupitu – Jl. Sultan Agung – Jl. Suwatio – Jl. Gerilya (TRAP) – Jl. S Parman – Jl. Jend Soeprapto – Terminal Kebondalem – Kembali – Terminal Kebondalem - Jl. Gatot Soebroto – Jl. Kom. BB Suprpto – Jl. Martadireja 1 – Jl. Senopati – Simpang 4 Dukuhwaluh – JL. Sunan Bonang – Jl. Sunan Ampel – JL. Raya Baturraden – Jl. Moch Besar – Jl. Pol Soeprapto – Jl. Candrawijaya – UNWIKU – Jl. Raya Beji Karangsalam – Jl. KS. Tubun – Halte Pasar Pon – Jl. Jend. Soedirman – Jl. Sutoyo – Jl. Pahlawan – Jl. Gerilya – Jl. Suwatio – Terminal Tipe A Bulupitu .

**6. Tarif Layanan BRT Trans Banyumas**

Mengacu kepada PMK No. 138/PMK.02/2022 tentang jenis dan tarif atas jenis PNBPN yang bersifat volatil atas layanan angkutan perkotaan dengan skema pembelian pelayanan (*Buy The Service*) yang berlaku pada Kementerian Perhubungan. Harga tarif kepada penumpang sangat penting mengingat produk atau jasa yang diberikan oleh jasa layanan Trans Banyumas. Tarif disini memiliki konsep yang memiliki arti berbeda bagi tiap masyarakat, tergantung karakteristik masyarakat, situasi dan produk. oleh karena itu, Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tarif merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Banyumas.

Dari hasil jawaban penumpang Trans Banyumas terkait tarif pernyataan yang diterapkan sudah tepat sasaran dan sesuai dengan indikator harga yaitu: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat, karena masyarakat telah banyak menerima manfaat dengan adanya Bus Trans Banyumas menjadikan biaya lebih hemat dan terjangkau.



## Data Produktifitas Penumpang tahun 2023

DATA PRODUKTIFITAS PENUMPANG TRANS BANYUMAS TAHUN 2023 (BULANAN)				
Bulan	Koridor	Total Penumpang	Load Factor	Total Penumpang Gabubungan
Januari 2023	Koridor 1	48.303	57.08%	186.437
	Koridor 2	75.719	92.10%	
	Koridor 3	37.584	47.80%	
	Koridor 3 A	11.269	39.69%	
Februari 2023	Koridor 3 B	13.562	47.77%	174.014
	Koridor 1	45.216	59.15%	
	Koridor 2	70.090	91.09%	
	Koridor 3 A	26.572	43.48%	
Maret 2023	Koridor 3 B	32.136	52.55%	193.873
	Koridor 1	50.322	59.46%	
	Koridor 2	75.064	91.31%	
	Koridor 3 A	31.463	46.47%	
April 2023	Koridor 3 B	37.024	54.69%	146.431
	Koridor 1	40.990	50.05%	
	Koridor 2	55.058	69.20%	
	Koridor 3 A	24.249	37.19%	
Mei 2023	Koridor 3 B	26.134	40.08%	183.513
	Koridor 1	48.085	56.82%	
	Koridor 2	71.856	87.40%	
	Koridor 3 A	29.084	42.96%	
Juni 2023	Koridor 3 B	34.488	50.94%	151.949
	Koridor 1	39.371	48.07%	
	Koridor 2	59.796	75.16%	
	Koridor 3 A	24.652	37.81%	
Juli 2023	Koridor 3 B	28.130	43.14%	122.387
	Koridor 1	33.810	39.95%	
	Koridor 2	46.752	56.87%	
	Koridor 3 A	19.418	28.68%	
Agustus 2023	Koridor 3 B	22.407	33.10%	141.849
	Koridor 1	34.721	41.03%	
	Koridor 2	57.733	70.22%	
	Koridor 3 A	22.342	33.00%	
September 2023	Koridor 3 B	27.053	39.96%	146.075
	Koridor 1	36.666	44.77%	
	Koridor 2	57.324	72.02%	
	Koridor 3 A	23.769	36.28%	
Oktober 2023	Koridor 3 B	28.316	43.22%	157.150
	Koridor 1	40.792	48.20%	
	Koridor 2	61.526	74.84%	
	Koridor 3 A	24.975	36.89%	
November 2023	Koridor 3 B	29.857	44.10%	151.972
	Koridor 1	39.643	47.19%	
	Koridor 2	59.538	72.96%	
	Koridor 3 A	24.554	36.54%	
	Koridor 3 B	28.237	42.02%	

## DATA PRODUKTIFITAS PENUMPANG



Berdasarkan data tabel jumlah produktifitas diatas penumpang BRT Trans Banyumas pada awal tahun 2023 sampai akhir tahun menunjukan fluktuasi karena jumlah penumpang setiap bulannya naik turun. Produktifitas penumpang mengalami kenaikan pada bulan januari sampai mei hal itu karena antusias warga Banyumas menggunakan layanan ini mudah,aman,nyaman dan efektif dimana hal ini akan memajukan suatu pergerakan mobilitas untuk memajukan ekonomi masyakat.

Pernyataan diatas diperkuat pendapat para penumpang bahwa ketika naik layanan BRT Trans Banyumas menurut *“Suriah (ART) Cepat, aman dan mudah dipahami ketika pembayaran berlangsung, Riza (pelajar) Puas dengan adanya sistem ini, Mudah dan efisien ketika pembayaran, Hasbi (pelajar) Sering, berangkat dan pulang sekolah, Mudah, aman dan efisien tidak membingungkan ketika penumpang naik bus ini, Adi Sering, sehari bisa 2 kali.”*

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arya Muhammad Habibilah, Syamsuddin Maldun, Nurkaida Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa. Penelitian ini menunjukan hasil bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna BRT Mamminasata cukup memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, hasil observasi dan

wawancara juga didapatkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan dan fasilitas yang mereka dapatkan di dalam bus.

## **8. Fasilitas Bus BRT Trans Banyumas**

### **a. Sensor Kamera**

Sensor ini dapat mendeteksi potensi bahaya yang dialami/dilakukan driver, seperti : mengantuk, merokok, kelelahan,dll.

### **b. Automatic Passenger Counting (APC)**

Alat ini terletak di atas pintu masuk. Dapat berfungsi sebagai perekam dan penghitung jumlah penumpang secara otomatis.

### **c. CCTV**

Pada bus trans banyumas terdapat 6 buah CCTV yang terletak di berbagai sudut baik diluar bus maupun di dalam bus. Berfungsi sebagai pemantau untuk menjamin keamanan penumpang selama operasional.

### **d. R Watch / Sensor Jarak**

Sensor ini terletak di bagian depan pengemudi berfungsi sebagai pengukur dan peringatan jarak aman dengan kendaraan di depannya.

### **e. Handle/Pegangan Tangan**

Bus Trans Banyumas dilengkapi dengan Handle/Pegangan Tangan yang berjumlah 20 buah untuk memudahkan penumpang berdiri.

### **f. Sabuk Pengaman**

Bus Trans Banyumas dilengkapi dengan Sabuk Pengaman pada setiap tempat duduk untuk memastikan kermanan penumpang selama dalam perjalanan.

### **g. Monitor CP4**

Bus Trans Banyumas dilengkapi dengan CP4 yang terhubung dengan semua CCTV pada bus untuk memudahkan pengemudi dalam memantau area dalam dan luar bus.

#### h. Rak Sepeda

Bus Trans Banyumas dilengkapi dengan Rak Sepeda yang dapat digunakan untuk mengangkut 2 sepeda sekaligus.

### D. Efektivitas Penggunaan *E-money* dalam Layanan Publik BRT Trans Banyumas

Berdasarkan hasil wawancara terkait efektivitas penggunaan layanan BRT Trans Banyumas memiliki prosedur penggunaan yaitu hanya ada kartu khusus yang digunakan kartu itu bukan hanya milik trans banyumas produk bank (BRI,BCA,BNI,MANDIRI). Kartu lainnya bisa didapatkan dengan membeli dan mengisi saldo minimarket terdekat. Para penumpang banyak yang tidak mengetahui jika kartu pembayaran BRT Trans Banyumas bisa didapatkan tidak harus datang ke kantor layanan. Sistem penggunaan mudah dan simpel. Satu kartu hanya bisa digunakan untuk 1 penumpang jika ada penumpang akan berpindah ke bus lainnya cukup menempelkan kartu kembali dengan tarif nol rupiah dengan batasan waktu 90 menit untuk tarif umum Rp 3.900,- rupiah. Kemudahan dari penggunaan *E-money card* mendukung layanan BRT Trans Banyumas untuk kemajuan mobilitas masyarakat Banyumas.

Untuk golongan pelajar sampai S1 lansia 60 keatas dikenai biaya penumpang disabilitas tarif khusus Rp 2.000,- rupiah. Untuk pengguna dengan *scan QRIS*, Tapi sebelumnya penumpang harus datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran untuk pengguna baru jika tidak akan dikenakan biaya biasa dan harus bayar kartu *E-money card* kosong kartu Rp 33.000,- rupiah ketika belum ada saldonya. Untuk biaya yang dikeluarkan untuk satu orang satu kartu dengan minimal isi saldo Rp 4.000,- rupiah. Penggunaan sistem *E-money* dalam layanan BRT Trans Banyumas dapat memberikan sejumlah nilai tambah yang signifikan bagi penumpang.

#### Gambar 3.6

#### Peraturan menggunakan pembayaran *E-money*



Berikut adalah beberapa alasan para penumpang teknologi memiliki peranan penting dalam menentukan penerimaan dan adopsi layanan BRT Trans Banyumas, termasuk aplikasi *Emoney*. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), sikap terhadap penggunaan teknologi terbentuk dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Ketika penumpang merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap teknologi tersebut, yang pada akhirnya memotivasi mereka untuk menggunakannya. Terdapat hubungan dengan Efektivitas Penggunaan *E-Money* di BRT Trans Banyumas antara lain:

1. Kemudahan Penggunaan: Sistem pembayaran *E-money* di BRT Trans Banyumas yang mudah digunakan meningkatkan kepuasan penumpang dimana tampilan yang intuitif agar pengguna dapat dengan mudah memahami cara menggunakannya, seperti cara mengisi saldo atau melakukan pembayaran. Pengguna pembayaran *E-money* di BRT Trans Banyumas ketika melakukan transaksi dengan cepat, tanpa proses yang rumit, sehingga pengalaman penumpang menjadi lebih baik. Tersedianya informasi yang

jelas dan dukungan pelanggan yang baik juga penting untuk membantu penumpang dalam menggunakan *E-money*. Kemudahan penggunaan ini berkontribusi pada sikap positif pengguna terhadap *E-money*, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan adopsi dan penggunaan secara luas.

2. Kemanfaatan: Dalam aspek kemanfaatan atau manfaat yang dirasakan dari penggunaan pembayaran *E-money* di BRT Trans Banyumas mencakup kemudahan, efisiensi waktu, dan keamanan dalam bertransaksi. Beberapa poin kemanfaatan yang dapat dijelaskan Pengguna tidak perlu menyiapkan uang tunai, yang dapat mengurangi kerepotan dalam membawa uang pecahan kecil atau mencari uang kembalian. Transaksi pembayaran menjadi lebih cepat, karena pengguna hanya perlu melakukan tap kartu *E-money* di mesin pembaca tanpa harus menunggu lama atau antri untuk membayar secara manual. Pembayaran menggunakan *E-money* dapat mengurangi risiko kehilangan uang tunai dan meningkatkan kenyamanan bagi penumpang yang lebih memilih menggunakan sistem pembayaran digital.

3. Kepercayaan: Dalam hal ini, pengguna akan merasa bahwa sistem *E-money* di BRT Trans Banyumas dapat mempermudah proses pembayaran, mengurangi kerumitan dengan uang tunai, dan memberikan pengalaman yang lebih cepat dan efisien. Kepercayaan akan meningkat jika mereka merasakan bahwa sistem tersebut memang berfungsi dengan baik dan tidak mengganggu kenyamanan mereka saat menggunakan layanan transportasi. Kemajuan sistem pembayaran *E-money* BRT Trans Banyumas dilengkapi dengan fitur-fitur keamanan yang memadai, seperti enkripsi data, proteksi terhadap penipuan, dan perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi, maka ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna.

4. Kualitas Layanan: Kualitas layanan dalam sistem pembayaran *E-money* di bus BRT Trans Banyumas mencakup berbagai elemen yang berhubungan dengan kecepatan, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan dukungan pelanggan. Semua faktor ini harus dipenuhi agar pengguna merasa puas dan nyaman dalam menggunakan sistem pembayaran

digital tersebut. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran *E-money* di bus BRT Trans Banyumas. Implikasi untuk Bus Trans Banyumas

1. Kemudahan dan Kecepatan Pembayaran. Dengan sistem *E-money*, penumpang dapat melakukan pembayaran dengan cepat tanpa perlu membawa uang tunai. Hal ini mengurangi waktu tunggu di halte atau saat masuk ke bus, meningkatkan efisiensi perjalanan bagi penumpang.
2. Meningkatkan Kenyamanan. *E-money* mengurangi kerumitan transaksi manual, seperti menunggu untuk kembalian uang tunai, yang dapat mempercepat proses pembayaran dan mengurangi antrean di halte. Penumpang juga tidak perlu khawatir kehabisan uang kecil atau membawa uang tunai dalam jumlah besar.
3. Transparansi dan Akurasi. Penggunaan *E-money* memungkinkan transaksi yang lebih transparan dan tercatat dengan jelas, baik untuk penumpang maupun untuk pihak pengelola. Hal ini mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pembayaran dan meningkatkan akurasi pendapatan bagi operator BRT.
4. Kemudahan dalam Pengisian Saldo. Dengan adanya berbagai metode untuk mengisi saldo *E-money*, seperti melalui aplikasi *mobile banking*, ATM, atau gerai-gerai tertentu, penumpang dapat dengan mudah mengisi saldo mereka kapan saja dan di mana saja, meningkatkan fleksibilitas.
5. Program Insentif dan Diskon. Penggunaan *E-money* memungkinkan penyelenggara BRT untuk memberikan program insentif atau diskon bagi pengguna yang sering menggunakan transportasi publik. Ini memberi nilai tambah bagi penumpang yang memanfaatkan layanan secara rutin.
6. Keamanan. Dengan *E-money*, penumpang tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak yang rentan hilang atau dicuri. Sistem pembayaran elektronik lebih aman dan meminimalkan risiko kehilangan uang.

7. Integrasi dengan Moda Transportasi Lain. *E-money* memungkinkan integrasi dengan sistem pembayaran transportasi lainnya (misalnya, angkutan umum lain, kereta, atau layanan berbasis aplikasi), yang memudahkan penumpang untuk berpindah moda transportasi tanpa harus melakukan pembayaran terpisah. Secara keseluruhan, sistem *E-money* memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, serta efisiensi dalam Layanan BRT Trans Banyumas, yang secara langsung berdampak positif pada pengalaman penumpang.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem pembayaran Layanan BRT Trans Banyumas penumpang dapat menikmati perjalanan yang lebih lancar dan praktis, meningkatkan minat untuk menggunakan BRT sebagai moda transportasi utama. Pernyataan ini diperkuat dengan pendapat dari “*Riza Amel, Rizal Faisal Wahyu siswa pelajar para penumpang yang merasa Cepat, mudah dan efisien ketika pembayaran. Aman, dan tidak membingungkan para penumpang*”.

Penjelasan di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Andri Alphonso & Fitri Eriyanti 2022 “Efektivitas Penerapan Pembayaran Tiket Elektronik Pada Bus Trans Padang” menghasilkan bahwa pembayaran tiket elektronik digunakan sebagai alat alternatif memberikan kemudahan dalam pembayaran, aman, efisien waktu dan mencapai tujuan secara menyeluruh.

Hal tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor dari *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sikap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), dimana sikap dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak apabila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Dalam penelitian ini model TAM digunakan untuk mengukur sejauh mana sikap penggunaan teknologi dapat mempengaruhi penggunaan layanan BRT Trans Banyumas dalam pembayaran dengan *Emoney*. Sikap adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif atau negatif dari individu ketika melakukan suatu perilaku tertentu. Kepercayaan terhadap berbagai informasi akan menghasilkan sikap baik oleh pengguna *E-money*

yang akan meningkatkan sikap secara tidak langsung. Suatu dampak positif akan menunjukkan seberapa besar sebuah teknologi sistem informasi tersebut menguntungkan bagi peengguna layanan BRT Trans Banyumas. Dengan peningkatan sistem transaksi sebuah teknologi dirasa menguntungkan bagi penggunaannya, perasaan positif yang ditimbulkan juga semakin besar.

Terdapat kelebihan dan kekurangan ketika menggunakan sistem pembayaran *E-money*, sebagai berikut:

**Kelebihan :**

1. Efisiensi Waktu dan Proses Pembayaran

Sistem *E-money* mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean, dan memperlancar perjalanan penumpang, sehingga meningkatkan efisiensi operasional BRT.

2. Mengurangi Risiko Pencurian

Dengan menggunakan *E-money*, transaksi non-tunai mengurangi risiko kehilangan uang tunai atau potensi kejahatan yang biasanya terjadi dalam transaksi fisik.

3. Kemudahan dalam Pengawasan dan Pelaporan

*E-money* memungkinkan pengelola untuk memantau transaksi secara *real-time*, memberikan kemudahan dalam pengelolaan pendapatan secara langsung dan laporan keuangan yang lebih transparan.

4. Kemudahan dalam Pengelolaan Subsidi atau Diskon

Penggunaan *E-money* memungkinkan penerapan subsidi atau pemberian diskon lebih mudah dilakukan, seperti pada pengguna yang berhak mendapatkan subsidi transportasi sesuai dengan golongan jenis penumpangnya.

**Kekurangan :**

1. Keterbatasan Akses Pengguna

Tidak semua masyarakat terbiasa atau memiliki akses mudah ke teknologi yang diperlukan untuk menggunakan *E-money*, seperti kartu atau

aplikasi yang mendukung sistem pembayaran ini. Hal ini bisa menghambat pengguna yang lebih memilih atau terbiasa dengan pembayaran tunai.

## 2. Kendala Infrastruktur

Penggunaan *E-money* memerlukan infrastruktur yang baik, seperti mesin pembaca kartu yang berfungsi dengan baik di setiap armada. Gangguan teknis atau kerusakan pada alat ini bisa mengganggu kelancaran layanan.

## 3. Biaya Administrasi dan Pemeliharaan

Pengelolaan dan pemeliharaan sistem *E-money* memerlukan biaya tambahan, baik untuk pengadaan alat pembaca kartu, server, serta biaya operasional lainnya.

## 4. Kendala Teknologi

Pengguna yang tidak memiliki akses atau pengalaman dengan teknologi mungkin kesulitan dalam memanfaatkan sistem *E-money*, terutama di wilayah dengan penetrasi teknologi yang belum merata. Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan menyadari bahwa meskipun sistem *E-money* memberikan banyak manfaat dari segi efisiensi dan modernisasi, perlu adanya perhatian terhadap kendala aksesibilitas dan infrastruktur agar sistem ini bisa diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kelebihan dan kekurangan dari sistem pembayaran *E-money* sehingga peran dari pihak Trans Banyumas dapat mengoptimalkan pengembangan layanan ini melalui sosialisasi dan promosi melalui media *online* maupun *offline* untuk memudahkan pemahaman terhadap masyarakat. Terdapat media sosial yang aktif melalui instagram dan *hotline* yang bisa langsung dihubungi.

Hal di atas sejalan dengan landasan teologis dalam QS. Al-Baqarah ayat 185 yang berbunyi :

اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَ لِتَكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَ لِتَكْبُرَ وَاللَّهُ عَلَ مَا هَدَكُمُ وَعَلَيْكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : “ Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu menciptakan

*bilangannya dan hendaklah mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur” (QS. Al-Baqarah:185)*

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT. Telah menunjukan rahmatnya dengan memberikan kemudahan bagi semua umat muslim ,bukan untuk menciptakan kesulitan. Hal ini sejalan dengan kemudahan penggunaan Layanan Trans Banyumas dalam pembayaran yang ditujukan kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dengan Transparan, Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman. Maka dapat dipahami bahwa kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi upaya masyarakat menggunakan Layanan ini dengan segi efektivitas waktu yang diperlukan dalam menggunakan suatu sistem layanan publik.

#### **E. Kebijakan Dinas Perhubungan terhadap penggunaan *E-money* Dalam Layanan Publik BRT Trans Banyumas**

Dari temuan penelitian mengenai Kebijakan Dinas Perhubungan (Dishub) Banyumas terkait penggunaan sistem *E-money* dalam sistem transportasi merupakan langkah inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Dengan pesatnya era digital memberikan dampak baik terhadap pengelolaan layanan publik yang lebih modern.

Dengan kebijakan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas sangat mendukung adanya peraturan penggunaan sistem *E-money* di BRT Trans Banyumas untuk meningkatkan pelayanan oleh karena itu ada beberapa alasan yaitu:

##### **1. Meningkatkan Efisiensi Transaksi**

Sistem *E-money* mempermudah proses pembayaran bagi penumpang, mengurangi antrean, dan mempercepat waktu transaksi. Hal ini mendukung kelancaran operasional BRT, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pembayaran.

##### **2. Meningkatkan Keamanan**

Dengan sistem pembayaran non-tunai, risiko kehilangan uang atau tindak kejahatan seperti pencurian menjadi lebih kecil dibandingkan dengan pembayaran tunai.

### 3. Mendorong Modernisasi

Penggunaan *E-money* menunjukkan upaya pemerintah daerah untuk mengikuti perkembangan teknologi, sekaligus memperkenalkan sistem transportasi yang lebih modern dan sesuai dengan tren yang ada di kota-kota besar.

### 4. Mempermudah Pemantauan Pendapatan

Sistem *E-money* memungkinkan Dinas Perhubungan dan pihak pengelola BRT untuk memantau transaksi secara real-time. Hal ini memudahkan evaluasi pendapatan, serta mengurangi potensi kebocoran pendapatan yang mungkin terjadi pada sistem pembayaran tunai.

### 6. Kemudahan dalam Pengelolaan Subsidi

Penggunaan *E-money* juga mempermudah pemerintah dalam memberikan subsidi atau bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, karena dana dapat langsung terdistribusi melalui saldo *E-money*. Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan menyambut baik penerapan sistem *E-money* di BRT Trans Banyumas karena memberikan manfaat dalam hal efisiensi, keamanan, dan modernisasi transportasi publik.

Dinas Perhubungan (Dishub) Banyumas biasanya memiliki pandangan dan kebijakan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik, termasuk BRT Trans Banyumas. Beberapa kebijakan yang umumnya ditekankan dalam memajukan sistem pelayanan untuk penumpang di BRT Trans Banyumas antara lain:

#### 1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dishub sering menekankan pentingnya peningkatan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang. Ini mencakup fasilitas yang lebih baik di stasiun, armada bus yang lebih terawat, serta jadwal yang tepat waktu.

#### 2. Peningkatan Infrastruktur

Kebijakan Dishub bisa mencakup pembangunan atau perbaikan infrastruktur yang mendukung kelancaran operasional BRT, seperti jalur khusus bus (*dedicated lane*), halte yang lebih nyaman, dan sistem informasi yang lebih transparan bagi penumpang.

### 3. Integrasi Sistem

Dishub juga mendorong integrasi antar moda transportasi sehingga penumpang dapat lebih mudah berpindah dari satu moda transportasi ke moda lainnya, misalnya dengan tiket terintegrasi atau koordinasi jadwal antar moda transportasi.

### 4. Pemanfaatan Teknologi

Dishub Banyumas juga cenderung mendukung penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan, seperti aplikasi seluler untuk memantau posisi bus secara *real-time*, yang membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien.

### 5. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dishub juga memperhatikan pelatihan dan peningkatan keterampilan para petugas dan sopir BRT untuk memastikan pelayanan yang ramah dan profesional. Secara keseluruhan, kebijakan Dishub mengenai BRT Trans Banyumas bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sehingga lebih nyaman, efisien, dan aman bagi penumpang.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, dalam pengembangan sistem layanan Bus BRT Trans Banyumas kebijakan Dinas Perhubungan kabupaten Banyumas mengenai penggunaan sistem pembayaran *E-money* merupakan upaya untuk modernisasi layanan transportasi umum dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses transportasi yang lebih efisien, transparan, dan mengevaluasi dampak kebijakan terhadap kualitas layanan serta memberikan gambaran tentang sejauh mana penggunaan *E-money* dapat menambah minat pengguna serta efektivitas pengelolaan transportasi publik di kabupaten Banyumas.

## **F. Peran Dinas Perhubungan Mengevaluasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Layanan BRT Trans Banyumas**

Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Banyumas memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengevaluasi sistem layanan BRT (Bus Rapid Transit) Trans Banyumas. Berikut adalah penjelasan mengenai tentang cara Dishub menjalankan perannya:

### **1. Pengawasan Operasional**

Dishub mengawasi jalannya operasional BRT Trans Banyumas secara rutin. Hal ini meliputi pemantauan jadwal, kecepatan, serta frekuensi kedatangan bus di setiap halte. Dishub memastikan bahwa bus beroperasi sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

### **2. Evaluasi Kualitas Layanan**

Dishub melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BRT Trans Banyumas. Ini mencakup kenyamanan penumpang, kebersihan armada, ketepatan waktu, dan aspek lainnya yang terkait dengan pengalaman pengguna. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan survei penumpang, pengamatan langsung, atau laporan dari masyarakat.

### **3. Pemantauan Infrastruktur**

Dishub juga bertanggung jawab untuk memantau kondisi infrastruktur BRT, seperti halte, jalur khusus BRT, dan fasilitas pendukung lainnya. Mereka memastikan bahwa infrastruktur yang ada tetap terjaga dan memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna.

### **4. Koordinasi dengan Operator**

Dishub bekerja sama dengan pihak operator BRT Trans Banyumas untuk memastikan bahwa sistem layanan berjalan dengan baik. Koordinasi ini mencakup perencanaan, perbaikan, serta tindak lanjut atas keluhan yang diterima dari pengguna transportasi.

### **5. Penerapan Teknologi**

Dishub memanfaatkan teknologi untuk memantau kinerja BRT, seperti sistem pelacakan armada (GPS), aplikasi pelaporan, atau penggunaan sistem manajemen lalu lintas yang dapat mendukung kelancaran operasional BRT.

#### 6. Penegakan Peraturan

Dishub juga bertugas menegakkan peraturan yang terkait dengan BRT, termasuk aturan tentang operasional bus, tata tertib penumpang, serta penggunaan jalur khusus. Penegakan peraturan ini bertujuan untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sistem transportasi.

#### 7. Evaluasi Kinerja Berkala

Selain evaluasi sehari-hari, Dishub juga melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja BRT, baik dari sisi jumlah penumpang, efisiensi operasional, maupun dampaknya terhadap lalu lintas dan lingkungan. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk perbaikan sistem transportasi di masa mendatang. Hal tersebut sejalan dengan landasan teologis dalam QS.Al-Muddassir ayat 38 yang berbunyi :

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

*Artinya:*

*"Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan"*

Dalam ayat di atas membahas mengenai tanggung jawab. Berdasarkan arti dari ayat tersebut dapat diartikan bahwa Dinas Perhubungan sangat berperan aktif dan bertanggung jawab dalam mengawasi kinerja, mengevaluasi dan memberikan kebijakan untuk meningkatkan layanan Trans Banyumas, menyediakan infrastruktur dengan layanan berkualitas, menjalankan dengan sikap etika yang baik dan lain-lain.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Efektivitas penggunaan *E-money card* dalam meningkatkan layanan BRT Trans Banyumas dapat disimpulkan bahwa :

1. Efektivitas Sistem *E-money Card* : Penggunaan *E-money card* pada BRT Trans Banyumas terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses transaksi pembayaran. Dengan sistem ini, waktu yang dibutuhkan untuk membeli tiket atau melakukan pembayaran berkurang signifikan, yang berdampak pada pengurangan antrian dan peningkatan kenyamanan penumpang. Peningkatan kualitas layanan publik dimana penumpang dapat menikmati proses yang lebih cepat, modern, dan praktis. Selain itu, *E-money card* juga mendukung pengelolaan keuangan yang lebih transparan dan terkontrol dalam sistem transportasi BRT Trans Banyumas. Tingkat Kepuasan Pengguna : Berdasarkan hasil survei lapangan atau wawancara dengan penumpang, mayoritas pengguna merasa puas dengan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh *E-money card*. Penggunaan kartu ini dianggap lebih praktis dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional yang menggunakan uang tunai.
2. Kebijakan evaluasi Dinas Perhubungan terhadap penggunaan *E-money* dalam layanan publik BRT Trans Banyumas mengenai penggunaan sistem pembayaran *E-money* merupakan upaya untuk modernisasi layanan transportasi umum dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses transportasi yang lebih efisien, transparan, dan mengevaluasi dampak kebijakan terhadap kualitas layanan serta memberikan gambaran tentang sejauh mana penggunaan *E-money* dapat menambah minat pengguna serta efektivitas pengelolaan transportasi publik di Kabupaten Banyumas.

### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian, penulis menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait:

1. Bagi pengelola

Mengoptimalkan peran pemerintah dan keterlibatan masyarakat untuk menunjang pengembangan Layanan Bus BRT Trans Banyumas. Menambahkan relasi kerjasama dengan berbagai lembaga ataupun perusahaan untuk membantu menunjang fasilitas yang ada di Layanan Bus Trans Banyumas. Mempertahankan pelayanan dan peningkatan fasilitas yang memadai serta menerima pesan dan saran untuk para penumpang yang tidak bisa menggunakan layanan ini.

2. Bagi Pemerintah

Mengembangkan infrastruktur pendukung Layanan Bus BRT Trans Banyumas untuk kedepannya yang belum ada agar penumpang merasa lebih nyaman. Diharapkan pemerintah kabupaten dan dinas-dinas lebih dioptimalkan lagi terkait mendukung pengembangan Layanan Bus BRT Trans Banyumas .

3. Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif tidak menggunakan aplikasi *Nvivo* yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian, penumpang memiliki kesibukan tersendiri sehingga ketika melakukan wawancara kurang maksimal, surat izin penelitian kedinas yang terkait membutuhkan waktu panggilan yang cukup lama menunggu untuk wawancara dapat diwawancarai secara lisan ada juga yang secara tertulis.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian peningkatan Layanan Bus BRT Trans Banyumas untuk menunjang kegiatan masyarakat di berbagai bidang diperlukan adanya penelitian lebih lanjut mengenai pengembangan model dengan menambah jumlah informan ketika wawancara pengguna layanan, waktu penelitian perlu diperpanjang, meneliti variasi jenis penggunaan

pembayaran *E-money*,serta mengkombinasikan metode penelitian kuantitatif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adela Putri L. Tobing, Dewi Rostyaningsih, H. L. (2022). Implementasi Program Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran Pada Bus Trans Semarang. *Jurnal Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 1*, 1–16.
- Andri Alphonso, F. E. (2019). Efektivitas Penerapan Pembayaran Tiket Elektronik Pada Bus Trans Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development, 1*, 174–182.
- Andung Luwihono, Andi F. Peranginangin, Bahtiar, A. M. (2021). Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasis Sistem Cerdas. *Journal of Engineering, 55*–63.
- Della Ajeng Ayu Febriyanti 1), Amirul Mustofa 2), Z. F. 3. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim. *Jurnal Soetomo Administrasi Publik, 1*, 381–394.
- Dr. Drs. H.Rifa'i Abubakar, M. . (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN SUNAN KALIJAGA.
- Dwi Nanda, J. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Banyumas Pada Korido 1 Pasar Pon – Terminal Ajibarang. *Jurnal Techno, 24*(2), 65–72.
- Edmira Rivani, E. R. (2021). Penggunaan Uang Elektronik Pada Masa Pandemi Covid-19 : Telaah Pustaka. *Jurnal Kajian, 1*, 75–89.
- Eka Rahmawati, Supratiwi, N. R. H. (2022). Implementasi Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta Tahun 2022. *Departemen Politik Dan Pemerintah, Universitas Diponegoro, Indonesia, 1*, 3–19.
- Herlina Martauli S., Andri, Dedi Apriansah, Kamaludin, T. J. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan Oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional v di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan, 4*, 113–128.
- Huboyo, H. S., , Wiwandari Handayani, B. P. S., & Permadi, D. A. (2022). Bus Rapid Transport System in Semarang City : Views of Current Users , Potential Users and Related Emission. *Jurnal Presipitasi Media, 19*(2), 222–230.
- Immanuel Candra Irawan, L. A. S. (2022). Analisis persepsi manfaat , sikap , dan niat tertib berlalu lintas pada sistem E- Tilang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 3*(3), 547–555. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i3.11360>
- Karima, M., Munggaran, F. M., Putri, D. A., Baskoro, A. L., & Artikel, I. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Mendukung Pembayaran Non-Tunai BRT Semarang. *Journal of Education and Technology, 2*(2), 159–167.
- Marsikun, I. M., Zaelani, A., Faozanudin, M., & Kurniasih, D. (2023).

- Implementasi Program Buy The Service Kementerian Perhubungan Pada Transportasi Massal Di Kabupaten Banyumas. *Journal Of Social Science Research Volume*, 3, 5167–5180.
- Maya Hesti Saputri, M. E. A. (2023). Evaluasi Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik melalui Pembayaran Elektronik pada Bus Trans Jogja. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 4(3), 185–191.
- Miftahul Rizqa Khairi, E. G. (2019). Analisis Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Dan E-Money Terhadap Konsumsi Masyarakat Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 1, 19–36.
- Muhammad Aris, Andi Agustang, A. M. I. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politict*, 1, 127–133.
- Muniarty, P., Dwiriansyah, M. S., & Rimawan, M. (2023). Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima. *Jurnal Riset & Jurnal Akuntansi*, 7, 2731–2739.
- Mutiara Laudya, Ria Ariyany, M. I. K. (2023). Kesenjangan Digital Dalam Pemanfaatan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 3, 38–49.
- Pandu Anggoro Putro, Siti Malkhamah, I. M. (2022). Konektivitas Dan Aksesibilitas Bus Trans Banyumas Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Syntax Literate*, 7(9), 13370–13380.
- Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi. *Jurnal Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1, 3–5.
- Prasojo, H. Y., Munang, A., & Yamani, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Pelajar Terhadap Layanan Bus Trans Banyumas dalam Segi Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga. *Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(27224740), 201–211.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV Bandung.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., Sayekti, S. P., Fadilah, M., Amrudin, Saloom, G., Hardiyani, T., Tondok, S. B., Priskusanti, R. D., Rasinus, & Nugrohowardhani, R. L. K. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (M. K. Ns. Arif Munandar, S. Kep. (ed.); Issue vi). CV. Media Sains Indonesia.
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard ( qris ) sebagai alat pembayaran digital. *Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis Unmul*, 17(2), 237–247.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Takdir, M., Weriza, J., & Bakhtiar, R. (2022). Strategi pelayanan kartu e-money (BRIZZI) pada bus trans Padang. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 7(4), 763–769.
- Veranita Yulia Manuari Suratno, A. K. (2020). Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta Dan Sekitarnya. *Jurnal Bumi Indonesia*, 1, 287–296.
- Virda Mega Pratiwi, Rudi Handoko, D. W. (2021). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Dimas Pandemi Covid-19 (Studi Pada Suroboyo Bus). *Jurnal Administrasi Publik*, 19, 6–15.
- Wahyuningsih, S. (2013). *Metode Penelitian Studi Kasus (Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi dan Contoh Penelitiannya)*.
- Waworundeng, S. M. C. L. I. S. W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Presipitasi Media*, 1(1), 1–9.
- Yulianyahya, R. W. (2023). Evaluasi Deskriptif Sistem Pembayaran Bus Rapid Transit. *Jurnal Teknik Sipil*, 15(1), 26–31.





**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## *Lampiran 1*

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Pertanyaan Untuk Penumpang BRT Trans Banyumas**

- 1) Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan penggunaan *e-money* di BRT Trans Banyumas ini?
- 2) Seberapa sering anda menggunakan layanan BRT Trans Banyumas?
- 3) Seberapa puas anda dengan efisiensi *e-money* ketika menggunakan Bus Trans Banyumas?
- 4) Apakah anda merasa bahwa layanan BRT Trans Banyumas memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang anda bayarkan?
- 5) Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan dan ketepatan waktu BRT Trans Banyumas dalam mengantarkan penumpang?
- 6) Apakah fasilitas yang disediakan dalam BRT Trans Banyumas memadai dengan biaya yang telah anda keluarkan?
- 7) Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas BRT Trans Banyumas sesuai dengan biaya yang anda bayarkan?
- 8) Apakah ada saran untuk meningkatkan efektivitas penggunaan *e-money* di BRT Trans Banyumas?
- 9) Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan penggunaan *e-money* di BRT Trans Banyumas ini?

#### **B. Pertanyaan Untuk Petugas Layanan BRT Trans Banyumas**

- 1) Sejarah pendirian awal mula trans Banyumas?
- 2) Berapa jumlah penumpang BRT trans perharinya?
- 3) Ada berapa titik atau rute koridor yang dilalui BRT trans banyumas?
- 4) Apa prosedur penggunaan *e-money* di BRT Trans Banyumas?
- 5) Bagaimana cara top up saldo *e-money* di BRT Trans Banyumas?
- 6) Apakah terdapat peraturan khusus terkait penggunaan *e-money* di BRT Trans Banyumas?
- 7) Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di BRT Trans Banyumas?
- 8) Upaya untuk menampung aspirasi masyarakat terhadap layanan BRT Trans Banyumas?

#### **C. Pertanyaan Untuk Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas**

- 1) Peraturan khusus penggunaan *E-money* di BRT trans Banyumas?
- 2) Kelebihan dan kekurangan penggunaan sistem pembayaran *E-money*?
- 3) Bagaimana kebijakan dishub memajukan layanan BRT di Banyumas?
- 4) Apakah fasilitas yang diberikan sudah memadai terhadap pelayanan yang diberikan?
- 5) Apakah penggunaan sistem *E-money* memberikan nilai tambah dalam layanan BRT trans banyumas ini?

- 6) Bagaimana Peran dishub mengawasi dan mengevaluasi kinerja layanan BRT trans Banyumas ?





		<p>menggunakan kartu <i>e-money</i> dari bus ini</p> <p>i) Sintia (siswa SD) Cepat,mudah dan tidak antri lama</p> <p>j) Wahyu (siswa SMP) Mudah,cepat dan aman dalam pembayaran dengan kartu emoney bus ini</p>	<p>Penumpang</p>
		<p>k) Adi ( siswa SMP) Cepat, aman dan mudah ketika menggunakan sistem pembayaran menggunakan kartu <i>e-money</i> bus ini</p>	<p>Penumpang</p>
		<p>2) Seberapa sering anda menggunakan layanan BRT Trans Banyumas? Jawaban :</p> <p>a) Riza Sering kalau berangkat dan pulang sekolah</p> <p>b) Suriah Sering setiap pagi dan sore kalau suami tidak mengantar</p> <p>c) Amel Sering</p> <p>d) Rizal Sering, berangkat dan pulang sekolah</p> <p>e) Aldo Sering</p> <p>f) Faisal Sering, kalau liburan sekolah</p> <p>g) Hasbi</p>	<p>Penumpang</p> <p>Penumpang</p>

		<p>Sering pagi dan sore</p> <p>h) Dika</p> <p>Sering</p> <p>i) Sintia</p> <p>Sering setiap pagi dan sore</p> <p>j) Wahyu</p> <p>Sering setiap pagi dan sore</p> <p>k) Adi</p> <p>Sering, sehari bisa 2 kali</p> <p>3) Seberapa puas anda dengan efisiensi <i>e-money</i> ketika menggunakan Bus Trans Banyumas? Jawaban :</p> <p>a) Riza</p> <p>Puas dengan adanya sistem ini</p> <p>b) Suriah</p> <p>Sangat puas dengan <i>e-money</i> ini</p> <p>c) Amel</p> <p>Puas karena mudah menggunakannya</p> <p>d) Rizal</p> <p>Puas</p> <p>e) Aldo</p> <p>Sangat puas</p> <p>f) Faisal</p> <p>Puas karena mudah dan aman</p> <p>g) Hasbi</p> <p>Puas dan efisien menggunakannya</p> <p>h) Dika</p> <p>Sangat puas karena mudah</p>	
--	--	---	--

		<p>i) Sintia Puas sekali</p> <p>j) Wahyu Puas</p> <p>k) Adi Puas</p> <p>4) Apakah anda merasa bahwa layanan BRT Trans Banyumas memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang anda banyarkan? Jawaban :</p> <p>a) Riza Murah dan terjangkau harganya dibandingkan angkutan lainnya</p> <p>b) Suriah Harganya terjangkau pelayanannya bagus</p> <p>c) Amel Murah dan terjangkau harganya</p> <p>d) Rizal Harganya terjangkau dan murah sesuai kantong pelajar</p> <p>e) Aldo Murah dan terjangkau sekali harganya</p> <p>f) Faisal Murah dan terjangkau bagi para mahasiswa</p> <p>g) Hasbi Murah dibandingkan dengan angkutan umum lainnya</p> <p>h) Dika Murah dan terjangkau untuk semua kalangan</p>	
--	--	--	--

		<p>i) Sintia Mudah, murah dan pelayanannya memuaskan</p> <p>j) Wahyu Murah dan terjangkau bagi kalangan pelajar</p> <p>k) Adi Murah dan terjangkau bagi siswa smp</p> <p>5) Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan dan ketepatan waktu BRT Trans Banyumas dalam mengantarkan penumpang? Jawaban :</p> <p>a) Riza Cepat dan aman sesuai dengan keadaan jalannya</p> <p>b) Suriah Cepat dan andal sesuai dengan aturan dalam busnya</p> <p>c) Amel Cepat sesuai dengan keadaan jalan si</p> <p>d) Rizal Cepat dan aman</p> <p>e) Aldo Cepat tapi kadang-kadang mulur karena jalannya macet</p> <p>f) Faisal Cepat</p> <p>g) Hasbi Cepat dan supirnya tidak ugal-ugalan</p>	
--	--	--	--

		<p>h) Dika Cepat dan nyaman</p> <p>i) Sintia Cepat</p> <p>j) Wahyu Cepat sesuai dengan aturan yang ada dan tidak ugal-ugalan supirnya</p> <p>k) Adi Cepat dan aman</p> <p>6) Apakah fasilitas yang disediakan dalam BRT Trans Banyumas memadai dengan biaya yang telah anda keluarkan? Jawaban :</p> <p>a) Riza Memadai</p> <p>b) Suriah Sangat memadai</p> <p>c) Amel Memadai</p> <p>d) Rizal Memadai</p> <p>e) Aldo Memadai dan bagus dalam busnya</p> <p>f) Faisal Cukup Memadai tapi masih ada yang belum ada haltenya di titik pemberhentian bus</p> <p>g) Hasbi Memadai</p> <p>h) Dika</p>	
--	--	--	--

		<p>Memuaskan perlu perluasan halte di terminal pusat</p> <p>i) Sintia Sangat memadai</p> <p>j) Wahyu Memadai</p> <p>k) Adi Memadai bagi penumpang</p> <p>7) Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas BRT Trans Banyumas sesuai dengan biaya yang anda bayarkan? Jawaban :</p> <p>a) Riza Puas</p> <p>b) Suriah Puas</p> <p>c) Amel Puas</p> <p>d) Rizal Puas</p> <p>e) Aldo Puas</p> <p>f) Faisal Puas</p> <p>g) Hasbi Puas</p> <p>h) Dika Puas</p> <p>i) Sintia Puas</p>	
--	--	---	--

		<p>j) Wahyu</p> <p>Puas</p> <p>k) Adi</p> <p>Puas</p> <p>8) Apakah ada saran untuk meningkatkan efektifitas penggunaan <i>e money</i> di BRT Trans Banyumas? Jawaban :</p> <p>a) Riza</p> <p>Mengadakan sosialisasi dan edukasi disekolah yang terjangkau layanan bus ini</p> <p>b) Suriah</p> <p>Kembangkan fasilitas penunjang busnya</p> <p>c) Amel</p> <p>Sosialisasi kepada masyarakat dimedia sosial yang mudah terjangkau</p> <p>d) Rizal</p> <p>Sosialisasikan dan edukasi ke sekolah</p> <p>e) Aldo</p> <p>Semoga kedepannya trans banyumas makin bagus dan jaya</p> <p>f) Faisal</p> <p>Peningkatan infrastruktur layanan penunjang penggunaan <i>emoney</i></p> <p>g) Hasbi</p> <p>Sosialisasikan secara berkala</p> <p>h) Dika</p>	
--	--	--	--

		<p>Mengedukasikan dilingkungan sekolah dan peningkatan fasilitas layanan</p> <p>i) Sintia</p> <p>Ada diskont tertentu untuk penumpang</p> <p>j) Wahyu</p> <p>Mensosialisasikan ke sekolah-sekolah yang dilalui trans banyumas</p> <p>k) Adi</p> <p>Sosialisasikan dilingkungan sekolah</p>	
2.	<p>Bagaimana kebijakan evaluasi Dinas Perhubungan terhadap penggunaan E-money di BRT trans Banyumas?</p>	<p>1) Sejarah pendirian awal mula trans Banyumas?</p> <p>Jawaban : Trans Banyumas merupakan Branding layanan transportasi umum dari sebuah program yang dicanangkan oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan RI dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Program ini ada disepuluh kota diseluruh indonesia sembilan kota lainnya kota-kota besar atau ibu kota provinsi (Jogja,Solo,Makasar,Denpasar Bali,Bandung,Surabaya,Palembang, Medan,Banjarmasin,dan Banyumas. Pengembangan angkutan masal berbasis jalan dikawasan perkotaan dengan pembelian layanan(<i>Buy the service</i>). Maksud dari <i>buy the service</i> Program kolaborasi antara pemerintah dengan pengusaha swasta. Jadi kami PT Transportasi Banyumas Raya ini selaku operator dari Trans Banyumas/pelaksana</p>	<p>Staf HRGA Kantor BRT (Riyan Kusuma, SH.)</p>

		<p>pekerjaan dari pengembangan layana berbasis transportasi ini diperkotaan dengan skema pelayanan tapi melaksanakan program layanan ini dibeli oleh pemerintah sehingga tuas dari layanan ini adalah memberikam pelayanan dengan sistem harga satuannya adalah kilo meter bukan penumpang jadi kami dibayar pemerintah dengan harga 10.324 rupiah yang diakumulasi selama satu bulan dengan pelanyanan yang diberikan kepada masyarakat perunitnya (jumlah unit X jumlah KM X 1 Bulan). Kami juga target layanan kualitas pelayan kepada masyarakat terjaga pemerintah menetapkan standar layanan minimal kriterianya tidak lepas dari akronim kata TEMAN (Transportasi Ekonomis Mudah Aman Nyaman) turunan dari ini sangat banyak contohnya Bus dilarang melebihi batas kecepatan makmimum 50km/jam kalau ada pelanggaran masuk dalam sanksi supir yang dimana akan dikenai denda potongan berdasarkan kilo meter, ( 20 KM X 10. 234) jika kesalahan itu dari karyawan akan dibebankan kepada karyawan potongan sekitar 200.000 yang merupakan skema layanan yang diberikan sehingga target Kilo Meternya tercapai dan targer layanannya tercapai. Louncing pada tanggal 5 Desember 2021 mulai beroperasinya 6 desember</p> <p>2) Berapa jumlah penumpang BRT trans perharinya?</p> <p>Jawaban rata-rata sekitar 4000 ribu</p> <p>3) Ada berapa titik atau rute koridar yang dilalui BRT trans banyumas?</p>	
--	--	--	--

Jawaban : Koridor 1 (pasar pon -  
ajibarang) 14 unit dengan 5 kali  
ritase = 70 layanan. Koridor 2  
(terminal Notog =terminal  
Baturaden 17 unit dengan 4 ritase  
sekitar 68 kali layanan yang  
diberikan

Koridor 3A terminal bulupitu  
kelilin kota purwokerto dengan 8  
unit X 7 ritase 56 kali layanan  
kepada masyarakat

Koridor 3 B 8 unit X 7 ritase  
yang diberikan kepada masyarakat

- 4) Apa prosedur penggunaan e-  
money di BRT Trans Banyumas?

Jawaban : sebenarnya prosedur  
sama aja bukan hanya kartu  
khusus yang digunakan kartu itu  
bukan hanya milik trans banyumas  
produk bank bank  
(BRI,BCA,BNI,MANDIRI) Kartu  
lainnya bisa didapatkan di  
bank,minimarket, Disini banyak  
yang salah pemahaman mengenai  
kartu pembayaran yang datang  
langsung tetapi kartu bisa didapat  
tidak harus datang ke kantor  
layanan trans ini. Penggunaanya  
mudah,simpel bisa digunakan  
untuk satu kartu hanya bisa  
digunakan untuk 1 penumpang  
untuk pindah ke bus lainnya  
tarifnya 0 rupiah jadi ketika ada  
penumpang membayar dengan  
kartu untuk perpindahan ke bus  
lainnya hanya menempelkan kartu  
kembali dengan tarif nol rupiah  
dengan batasan waktu 90 menit  
untuk tarif umum 3900 Untuk  
golongan pelajar sampai S1 lansia  
60 keatas dikenai biaya  
penumpang disabilitas tarif  
khusus 2000 untuk pengguna  
Qrizz Sebelumnya penumpang

		<p>harus datang ke kantor untuk pendaftaran pengguna baru jika tidak akan dikenakan biaya biasa</p> <p>5) Bagaimana cara top up saldo <i>e-money</i> di BRT Trans Banyumas?</p> <p>Jawaban untuk saldo pembayaran minimal bisa membayar contohnya terdapat saldo 4000 tidak papa yang penting ketika ditempelkan dialat bisa digunakan</p> <p>6) Apakah terdapat peraturan khusus terkait penggunaan <i>e-money</i> di BRT Trans Banyumas?</p> <p>Jawaban ya itu tadi bukan peraturan tetapi ada tarif khusus yang dikenakan kepada penumpang sesuai dengan golongannya (satu orang satu kartu) bertarif nol ketika tidak melebihi 90 menit turun pindah bus Ada sisi plus dan minusnya menggunakan kartu bisa bertarif nol ketika pindah bus berbeda dengan uang menggunakan Qrizz ketika berpindah bus akan dikenakan biaya lagi.</p> <p>Kekurangan menggunakan kartu hanya bisa digunakan untuk satu penumpang saja dan harus bayar harga kosong kartu 33.000 dan ini ketika belum ada saldonya udah keluarkan biaya segini satu orang satu kartu</p> <p>Kelebihan menggunakan Qrizz bisa membayarkan transaksi pembayaran banyak waupun harus bergantian menscan secara bergantian</p> <p>7) Apakah ada promosi atau diskon khusus yang berlaku saat</p>	
--	--	--	--

		<p>menggunakan <i>e-money</i> di BRT Trans Banyumas?</p> <p>Jawaban : selalu sosialisasi serta kotak saran kesan pesan online rutin karena banyak masyarakat yg belum mengerti sistem pembayaran di bus ini masih belum paham mengenai rutenya takut kesasar beranggapan bahwa sistem pembayaran non tunai ribet takut salah</p> <p>8) Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di BRT Trans Banyumas?</p> <p>Jawaban : Program ini program pemerintah jadi dituntut memberikan pelayan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan menjaga kualitas minimal bus dilengkapi saran dan prasaran yang memadai</p> <p>9) Upaya untuk menampung aspirasi masyarakat terhadap layanan BRT Trans Banyumas?</p> <p>Jawaban : Terdapat media sosial yang aktif dan hotline yang bisa langsung dihubungi</p>	
--	--	--	--

1	Bagaimana efektivitas penggunaan <i>E-money</i>	<p>1) Sejarah singkat pendirian trans banyumas?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Trans Banyumas adalah sistem transportasi publik yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Pendirian Trans Banyumas bertujuan untuk mempermudah akses transportasi antarwilayah di Kabupaten Banyumas, mengurangi kemacetan, serta mendukung mobilitas masyarakat dengan menyediakan sarana transportasi yang lebih terjangkau dan efisien. Program ini dimulai pada tahun 2014 dengan melibatkan bus besar dan angkutan kota (angkot) untuk menghubungkan kawasan-kawasan utama di Banyumas, seperti Purwokerto dan kota-kota sekitarnya. Seiring berjalannya waktu, Trans Banyumas berkembang dengan rute yang lebih banyak, serta peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat.</p>	Dishub
2	Bagaimana kebijakan evaluasi Dinas Perhubungan terhadap penggunaan <i>E-money</i> di BRT trans Banyumas	<p>Didirikannya Trans Banyumas memiliki beberapa dampak positif, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Aksesibilitas : Trans Banyumas mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai wilayah di Kabupaten Banyumas, termasuk daerah yang sebelumnya sulit dijangkau dengan transportasi umum. Hal ini meningkatkan konektivitas antar wilayah, baik untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun kegiatan sehari-hari.</li> <li>2. Mengurangi Kemacetan : Dengan adanya transportasi publik yang terorganisir, penggunaan kendaraan pribadi berkurang, yang pada gilirannya</li> </ol>	<p>Dishub</p> <p>Dishub</p> <p>Dishub</p> <p>Dishub</p> <p>Dishub</p> <p>Dishub</p>

	<p>mengurangi kemacetan di jalan-jalan utama, terutama di pusat kota Purwokerto.</p> <p>3. Mendukung Mobilitas Ekonomi : Mempermudah masyarakat untuk beraktivitas dan berinteraksi antarwilayah, yang mendukung kegiatan ekonomi lokal. Misalnya, mempermudah pekerja, pelajar, dan wisatawan dalam mobilitasnya, yang berdampak pada peningkatan ekonomi daerah.</p> <p>4. Peningkatan Kesadaran Lingkungan : Dengan berkurangnya penggunaan kendaraan pribadi, Trans Banyumas membantu mengurangi emisi gas rumah kaca, yang bermanfaat bagi kelestarian lingkungan.</p> <p>5. Penciptaan Lapangan Kerja : Pendirian sistem transportasi ini juga membuka peluang kerja, baik untuk pengemudi, staf operasional, maupun tenaga pendukung lainnya.</p> <p>Namun, terdapat beberapa tantangan yang juga muncul, seperti kebutuhan untuk terus memperbaiki fasilitas dan armada agar tetap dapat memenuhi harapan masyarakat, serta memastikan keberlanjutan operasionalnya dalam jangka panjang.</p> <p>2) Peraturan khusus penggunaan <i>E-money</i> di BRT trans Banyumas?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas mendukung penerapan peraturan penggunaan sistem <i>E-money</i> di BRT Trans Banyumas, karena beberapa alasan:</p> <p>1. Meningkatkan Efisiensi Transaksi : Sistem <i>E-money</i> mempermudah proses pembayaran bagi penumpang,</p>	<p>Dishub</p>
--	---	---------------

	<p>mengurangi antrean, dan mempercepat waktu transaksi. Hal ini mendukung kelancaran operasional BRT, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pembayaran.</p> <p>2. Meningkatkan Keamanan : Dengan sistem pembayaran non-tunai, risiko kehilangan uang atau tindak kejahatan seperti pencurian menjadi lebih kecil dibandingkan dengan pembayaran tunai.</p> <p>3. Mendorong Modernisasi : Penggunaan <i>E-money</i> menunjukkan upaya pemerintah daerah untuk mengikuti perkembangan teknologi, sekaligus memperkenalkan sistem transportasi yang lebih modern dan sesuai dengan tren yang ada di kota-kota besar.</p> <p>4. Mempermudah Pemantauan Pendapatan : Sistem <i>E-money</i> memungkinkan Dinas Perhubungan dan pihak pengelola BRT untuk memantau transaksi secara <i>real-time</i>. Hal ini memudahkan evaluasi pendapatan, serta mengurangi potensi kebocoran pendapatan yang mungkin terjadi pada sistem pembayaran tunai.</p> <p>5. Kemudahan dalam Pengelolaan Subsidi: Penggunaan <i>E-money</i> juga mempermudah pemerintah dalam memberikan subsidi atau bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, karena dana dapat langsung terdistribusi melalui saldo <i>E-money</i>.</p> <p>Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan menyambut baik penerapan sistem <i>E-money</i> di BRT Trans Banyumas karena memberikan manfaat dalam hal efisiensi,</p>	
--	--	--

		<p>keamanan, dan modernisasi transportasi publik.</p> <p>a.) Kelebihan dan kekurangan penggunaan sistem pembayaran <i>E-money</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas melihat penggunaan sistem <i>E-money</i> di BRT Trans Banyumas memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, sebagai berikut:</p> <p>Kelebihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efisiensi Waktu dan Proses Pembayaran : dimana sistem <i>E-money</i> mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean, dan memperlancar perjalanan penumpang, sehingga meningkatkan efisiensi operasional BRT.</li> <li>2. Mengurangi Risiko Pencurian : Dengan menggunakan <i>E-money</i>, transaksi non-tunai mengurangi risiko kehilangan uang tunai atau potensi kejahatan yang biasanya terjadi dalam transaksi fisik.</li> <li>3. Kemudahan dalam Pengawasan dan Pelaporan : <i>E-money</i> memungkinkan pengelola untuk memantau transaksi secara real-time, memberikan kemudahan dalam pengelolaan pendapatan dan laporan keuangan yang lebih transparan.</li> <li>4. Kemudahan dalam Pengelolaan Subsidi atau Diskon: Penggunaan <i>E-money</i> memungkinkan penerapan subsidi atau pemberian diskon lebih mudah dilakukan, seperti pada pengguna yang berhak mendapatkan subsidi transportasi.</li> </ol> <p>Kekurangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan Akses Pengguna : Tidak semua masyarakat terbiasa atau memiliki akses mudah ke teknologi yang diperlukan untuk menggunakan <i>E-money</i>, seperti kartu atau aplikasi yang</li> </ol>	
--	--	--	--

		<p>mendukung sistem pembayaran ini. Hal ini bisa menghambat pengguna yang lebih memilih atau terbiasa dengan pembayaran tunai.</p> <p>2. Kendala Infrastruktur : Penggunaan <i>E-money</i> memerlukan infrastruktur yang baik, seperti mesin pembaca kartu yang berfungsi dengan baik di setiap armada. Gangguan teknis atau kerusakan pada alat ini bisa mengganggu kelancaran layanan.</p> <p>3. Biaya Administrasi dan Pemeliharaan : Pengelolaan dan pemeliharaan sistem <i>E-money</i> memerlukan biaya tambahan, baik untuk pengadaan alat pembaca kartu, server, serta biaya operasional lainnya.</p> <p>4. Kendala Teknologi : Pengguna yang tidak memiliki akses atau pengalaman dengan teknologi mungkin kesulitan dalam memanfaatkan sistem <i>E-money</i>, terutama di wilayah dengan penetrasi teknologi yang belum merata.</p> <p>Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan menyadari bahwa meskipun sistem <i>E-money</i> memberikan banyak manfaat dari segi efisiensi dan modernisasi, perlu adanya perhatian terhadap kendala aksesibilitas dan infrastruktur agar sistem ini bisa diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.</p> <p>3) Bagaimana kebijakan dishub memajukan layanan BRT di Banyumas?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dinas Perhubungan (Dishub) Banyumas biasanya memiliki pandangan dan kebijakan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik, termasuk BRT Trans Banyumas. Beberapa kebijakan yang umumnya ditekankan dalam memajukan sistem</p>	
--	--	---	--

	<p>pelayanan untuk penumpang di BRT Trans Banyumas antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peningkatan Kualitas Pelayanan : Dishub sering menekankan pentingnya peningkatan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang. Ini mencakup fasilitas yang lebih baik di stasiun, armada bus yang lebih terawat, serta jadwal yang tepat waktu.</li><li>2. Peningkatan Infrastruktur : Kebijakan Dishub bisa mencakup pembangunan atau perbaikan infrastruktur yang mendukung kelancaran operasional BRT, seperti jalur khusus bus (<i>dedicated lane</i>), halte yang lebih nyaman, dan sistem informasi yang lebih transparan bagi penumpang.</li><li>3. Integrasi Sistem : Dishub juga mendorong integrasi antar moda transportasi sehingga penumpang dapat lebih mudah berpindah dari satu moda transportasi ke moda lainnya, misalnya dengan tiket terintegrasi atau koordinasi jadwal antar moda transportasi.</li><li>4. Pemanfaatan Teknologi : Dishub Banyumas juga cenderung mendukung penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan, seperti aplikasi seluler untuk memantau posisi bus secara <i>real-time</i>, yang membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien.</li><li>5. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM): Dishub juga memperhatikan pelatihan dan peningkatan keterampilan para petugas dan sopir BRT untuk memastikan pelayanan yang ramah dan profesional.</li></ol> <p>Secara keseluruhan, kebijakan Dishub mengenai BRT Trans Banyumas bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sehingga</p>	
--	---	--

		<p>lebih nyaman, efisien, dan aman bagi penumpang.</p> <p>4) Apakah fasilitas yang diberikan sudah memadai terhadap pelayanan yang diberikan?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Untuk kenyamanan penumpang di BRT Trans Banyumas umumnya akan berfokus pada beberapa aspek penting dari pelayanan dan fasilitas yang ada. Beberapa poin yang mungkin menjadi pertimbangan Dishub terkait hal ini antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Armada Bus : Dishub akan menilai apakah armada bus BRT Trans Banyumas sudah dalam kondisi yang baik dan terawat. Bus yang bersih, nyaman, dan aman sangat berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang. Fasilitas seperti pendingin udara (AC), kursi yang nyaman, dan kebersihan interior bus menjadi prioritas dalam kebijakan ini.</li> <li>2. Jadwal dan Ketepatan Waktu : Salah satu faktor penting dalam menilai kenyamanan penumpang adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus. Dishub biasanya akan memastikan bahwa sistem BRT mengatur jadwal dengan baik, meminimalisir keterlambatan, dan memberikan waktu tunggu yang wajar bagi penumpang.</li> <li>3. Infrastruktur dan Aksesibilitas : Dishub juga akan mengevaluasi kualitas dan keberadaan infrastruktur seperti halte yang nyaman, bersih, serta ramah bagi penumpang, termasuk bagi penyandang disabilitas. Halte yang memiliki fasilitas penunjang seperti tempat duduk, fasilitas untuk penumpang lansia, dan tempat berteduh dari hujan atau panas sangat mempengaruhi kenyamanan.</li> </ol>	
--	--	--	--

		<p>4. Ketersediaan Informasi : Pemantauan dan penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses menjadi salah satu hal penting dalam menilai kenyamanan penumpang. Dishub akan mendorong sistem informasi yang transparan mengenai keberangkatan, kedatangan bus, atau kemungkinan keterlambatan. Ini dapat mencakup penggunaan aplikasi atau papan informasi digital di halte.</p> <p>5. Keamanan dan Kebersihan : Dishub juga akan memastikan adanya upaya untuk menjaga keamanan dan kebersihan di sepanjang jalur BRT. Keamanan selama perjalanan dan di area halte juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan penumpang.</p> <p>6. Layanan Pengaduan: Dishub biasanya juga mengimplementasikan sistem pengaduan bagi penumpang untuk memberikan masukan mengenai pelayanan. Melalui sistem ini, Dishub dapat memantau keluhan dan mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki layanan yang belum memadai.</p> <p>Secara keseluruhan, Dishub akan menilai apakah fasilitas yang ada sudah memadai dengan mengkaji berbagai faktor tersebut, dan jika dirasa masih kurang, mereka akan mendorong perbaikan atau peningkatan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih nyaman bagi penumpang BRT Trans Banyumas.</p> <p>5) Apakah penggunaan sistem <i>E-money</i> memberikan nilai tambah dalam layanan BRT trans banyumas ini?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Penggunaan sistem <i>Emoney</i> dalam layanan BRT Trans Banyumas dapat memberikan sejumlah nilai tambah yang</p>	
--	--	--	--

		<p>signifikan bagi penumpang. Berikut adalah beberapa alasan mengapa sistem <i>Emoney</i> dapat meningkatkan kualitas layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan dan Kecepatan Pembayaran: Dengan sistem <i>Emoney</i>, penumpang dapat melakukan pembayaran dengan cepat tanpa perlu membawa uang tunai. Hal ini mengurangi waktu tunggu di halte atau saat masuk ke bus, meningkatkan efisiensi perjalanan bagi penumpang.</li><li>2. Meningkatkan Kenyamanan: <i>Emoney</i> mengurangi kerumitan transaksi manual, seperti menunggu untuk kembalian uang tunai, yang dapat mempercepat proses pembayaran dan mengurangi antrean di halte. Penumpang juga tidak perlu khawatir kehabisan uang kecil atau membawa uang tunai dalam jumlah besar.</li><li>3. Transparansi dan Akurasi : Penggunaan <i>Emoney</i> memungkinkan transaksi yang lebih transparan dan tercatat dengan jelas, baik untuk penumpang maupun untuk pihak pengelola. Hal ini mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pembayaran dan meningkatkan akurasi pendapatan bagi operator BRT.</li><li>4. Kemudahan dalam Pengisian Saldo : Dengan adanya berbagai metode untuk mengisi saldo <i>Emoney</i>, seperti melalui aplikasi mobile banking, ATM, atau gerai-gerai tertentu, penumpang dapat dengan mudah mengisi saldo mereka kapan saja dan di mana saja, meningkatkan fleksibilitas.</li><li>5. Program Insentif dan Diskon: Penggunaan <i>Emoney</i> memungkinkan penyelenggara BRT untuk memberikan program insentif atau diskon bagi pengguna yang sering menggunakan transportasi publik. Ini memberi nilai</li></ol>	
--	--	--	--

		<p>tambah bagi penumpang yang memanfaatkan layanan secara rutin.</p> <p>6. Keamanan : Dengan <i>Emoney</i>, penumpang tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak yang rentan hilang atau dicuri. Sistem pembayaran elektronik lebih aman dan meminimalkan risiko kehilangan uang.</p> <p>7. Integrasi dengan Moda Transportasi Lain : <i>Emoney</i> memungkinkan integrasi dengan sistem pembayaran transportasi lainnya (misalnya, angkutan umum lain, kereta, atau layanan berbasis aplikasi), yang memudahkan penumpang untuk berpindah moda transportasi tanpa harus melakukan pembayaran terpisah.</p> <p>Secara keseluruhan, sistem <i>Emoney</i> memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, serta efisiensi dalam layanan BRT Trans Banyumas, yang secara langsung berdampak positif pada pengalaman penumpang. Dengan adanya sistem ini, penumpang dapat menikmati perjalanan yang lebih lancar dan praktis, meningkatkan minat untuk menggunakan BRT sebagai moda transportasi utama.</p> <p>6) Bagaimana Peran Dishub mengawasi dan mengevaluasi kinerja layanan BRT trans Banyumas ?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dinas Perhubungan (Dishub) memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengevaluasi sistem layanan BRT (Bus Rapid Transit) Trans Banyumas. Berikut adalah penjelasan tentang cara Dishub menjalankan perannya:</p> <p>1. Pengawasan Operasional : Dishub mengawasi jalannya operasional BRT Trans Banyumas secara rutin. Hal ini</p>	
--	--	--	--

	<p>meliputi pemantauan jadwal, kecepatan, serta frekuensi kedatangan bus di setiap halte. Dishub memastikan bahwa bus beroperasi sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Evaluasi Kualitas Layanan : Dishub melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BRT Trans Banyumas. Ini mencakup kenyamanan penumpang, kebersihan armada, ketepatan waktu, dan aspek lainnya yang terkait dengan pengalaman pengguna. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan survei penumpang, pengamatan langsung, atau laporan dari masyarakat.</p> <p>3. Pemantauan Infrastruktur : Dishub juga bertanggung jawab untuk memantau kondisi infrastruktur BRT, seperti halte, jalur khusus BRT, dan fasilitas pendukung lainnya. Mereka memastikan bahwa infrastruktur yang ada tetap terjaga dan memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna.</p> <p>4. Koordinasi dengan Operator : Dishub bekerja sama dengan pihak operator BRT Trans Banyumas untuk memastikan bahwa sistem layanan berjalan dengan baik. Koordinasi ini mencakup perencanaan, perbaikan, serta tindak lanjut atas keluhan yang diterima dari pengguna transportasi.</p> <p>5. Penerapan Teknologi : Dishub memanfaatkan teknologi untuk memantau kinerja BRT, seperti sistem pelacakan armada (GPS), aplikasi pelaporan, atau penggunaan sistem manajemen lalu lintas yang dapat mendukung kelancaran operasional BRT.</p> <p>6. Penegakan Peraturan : Dishub juga bertugas menegakkan peraturan yang terkait dengan BRT, termasuk aturan tentang operasional bus, tata tertib</p>	
--	--	--

	<p>penumpang, serta penggunaan jalur khusus. Penegakan peraturan ini bertujuan untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sistem transportasi.</p> <p>7. Evaluasi Kinerja Berkala: Selain evaluasi sehari-hari, Dishub juga melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja BRT, baik dari sisi jumlah penumpang, efisiensi operasional, maupun dampaknya terhadap lalu lintas dan lingkungan. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk perbaikan sistem transportasi di masa mendatang.</p>	
--	--	--



*Lampiran 3*

**DOKUMENTASI**



Dokumentasi Wawancara dengan Anggota Pengelola dan Penumpang BRT Trans Banyumas



Dokumentasi Tampak Depan Pusat Kantor, Parkiran, dan Bengkel bus BRT Trans Banyumas

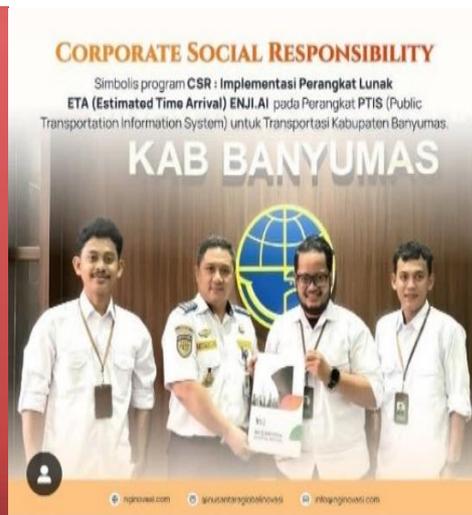


Dokumentasi Penggunaan Sistem Pembayaran E-money





Dokumentasi Fasilitas bus BRT Trans Banyumas



Dokumentasi Sistem Survei Kepuasan Pengguna layanan BRT Trans Banyumas



## Lampiran 4

### *Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal*

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b> <small>Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id.</small>
<b>SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL</b> Nomor: 1043/Un.19/FEBl.J.ES/PP.009/1/2023	
<p>Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :</p>	
Nama	: Rafli Firmansah
NIM	: 2017201105
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Pembimbing Skripsi	: Safrina Muarifah, S.E., M.Si.
Judul	: Efektifitas Penggunaan E-Money Dalam Peningkatan Layanan BRT Trans Banyumas
<p>Pada tanggal 26 September 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan <b>LULUS</b>, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.</p>	
<p>Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.</p>	
<p>Purwokerto, 26 September 2024 Koord. Prodi Ekonomi Syariah</p> <p>H. Sochimim, Lc., M.Si. NIP. 19691009 200312 1 001</p>	

## Lampiran 5

### *Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**  
Nomor: 1769/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Rafli Firmansah

NIM : 2017201105

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada tanggal 9 Oktober 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **71 / B**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 16 Oktober 2024  
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dr. H. Sochimim, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001

## Lampiran 6

### Surat Permohonan Izin Observasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 1865/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/10/2024  
Lampiran : -  
Hal : 23 Oktober 2024

Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan Dinas Perhubungan, Kantor Layanan Trans Banyumas  
Di  
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Efektivitas Penggunaan E-Money Card dalam Meningkatkan Layanan Publik pada BRT (Bus Rapid Trans) Trans Banyumas.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

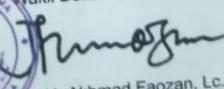
Nama : RAFLI FIRMANSAH  
NIM : 2017201105  
Prodi / Semester : S-1 Ekonomi Syariah / IX

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Penumpang Layanan Trans Banyumas  
Tempat Penelitian : Dinas Perhubungan, Kantor Layanan Trans Banyumas  
Waktu Penelitian : 23 Oktober 2024 s/d 13 November 2024  
Metode Penelitian : Wawancara

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,  
  
Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006



## Lampiran 7

### Surat Izin Wawancara Dinas Perhubungan

  
**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jend. Soedirman No. 540 Telp (0281) 627965, 624521  
Fax 624521 Purwokerto 53111

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 070.1/607/OL/XI/2024

I. Membaca

1. Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto Nomor : 1865/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/10/2024 ; Tanggal : 23 November 2024 ; Perihal : Permohonan Izin Riset Individual
2. Surat Rekomendasi Penelitian Kepala Kesbangpol Kabupaten Banyumas nomor : 070.1/602/OL/XI/2024

II. Menimbang : Bahwa Kebijakan mengenai sesuatu kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat perlu dibantu pengembangannya.

III. Memberikan Ijin Kepada :

Nama : **RAFLI FIRMANSAH**  
Alamat : Desa Kemangkön RT 001 RW 003 Kec. Kemangkön Kab. Purbalingga Prov. Jawa Tengah  
No Telpon : 088221542729  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Judul Penelitian : **Efektivitas Penggunaan E-Money Card dalam Meningkatkan Layanan Publik pada BRT (Bus Rapid Trans) Trans Banyumas.**  
Bidang : Bidang Transportasi  
Lokasi Penelitian : Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas  
Lama Berlaku : 3 Bulan  
Penanggungjawab : **Dr. H. Akhmad Fauzan, Lc, M.Ag.**  
Pengikut : -

IV. Untuk melaksanakan kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak dilaksanakan untuk tujuan lain yang dapat berakibat melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Sebelum melaksanakan kegiatan dimaksud, terlebih dahulu melaporkan kepada kepala wilayah yang ditunjuk dari pejabat yang berwenang.
3. Menaati segala ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku juga petunjuk-petunjuk dari pejabat yang berwenang.
4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon.
5. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan dimaksud menyerahkan hasilnya kepada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas Up. Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kabupaten Banyumas atau melalui link <http://s.id/risetbanyumaskab2>.

TEMBUSAN :

1. Bupati Banyumas (sebagai laporan);
2. Kepala BAPPEDALITBANG Kabupaten Banyumas;
3. Kepala BAKESBANGPOL Kabupaten Banyumas;
4. Kepala DINHUB Kabupaten Banyumas;
5. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
6. Arsip (DPMPSTP Kabupaten Banyumas).

Purwokerto, 15 November 2024  
a.n. BUPATI BANYUMAS  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANYUMAS  
Ditandatangani Secara  
Elektronik Oleh :

  
  
**IRAWATI SE**  
NIP. 19650126 199003 2 005

## Lampiran 8

### Sertifikat BTA-PPI

  
IAIN PURWOKERTO  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**UPT MA'HAD AL-JAMI'AH**  
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.iainpurwokerto.ac.id

---

**SERTIFIKAT**  
Nomor: In.17/UPT.MAJ/17995/11/2023

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

**NAMA** : RAFLI FIRMANSAH  
**NIM** : 2017201105

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	87
# Tartil	:	75
# Imla'	:	85
# Praktek	:	80
# Nilai Tahfidz	:	75



Purwokerto, 21 Nov 2023

  
MENCESAHKAN  
FOTOCOPY SESUAI DENGAN ASLINYA  
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH IAIN PURWOKERTO  
Validation Code  
  


SIMA v.1.0 UPT MA'HAD AL-JAMI'AH IAIN PURWOKERTO - page1/1

**Lampiran 9**

*Sertifikat KKN*





# Sertifikat

Nomor Sertifikat : 1900/2588K.LPPM/KKN.54/08/2024

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **RAFLI FIRMANSAH**  
NIM : **2017201105**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-54 Tahun 2024,  
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **90 (A)**.



Certificate Validation

## Lampiran 10

### Sertifikat PPL

**SERTIFIKAT**

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

**NAMA : RAFLI FIRMANSARI**

**NIM : 2017201105**

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqasyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Hj. Yotz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**  
NIP. 19781231 200601 2 027

## Lampiran 11

### Sertifikat PBM





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

---

# SERTIFIKAT

Nomor: 2-075/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Studi Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa:

**NAMA : RAFLI FIRMANSAH**

**NIM : 2017201105**

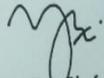
Telah mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 dan Dinyatakan Lulus Dengan Nilai **86 A**.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Hj. Yol Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**  
NIP. 19781231 200801 2 027



## Lampiran 12

### Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

 **MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA**  
**STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**  
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | [www.uinsaizu.ac.id](http://www.uinsaizu.ac.id) | [www.bahasa.uinsaizu.ac.id](http://www.bahasa.uinsaizu.ac.id) | +62 (281) 635624

وزارة الشؤون الدينية جمهورية إندونيسيا  
جامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبوكتو  
الوحدة لتنمية اللغة

**CERTIFICATE**  
الشهادة  
No.B-5860/Un.19/K.Bhs/PP.00910/2023

This is to certify that  
Name : **Rafli Firmansah**  
Place and Date of Birth : **Purbalingga, 13 Desember 2000**  
Has taken : **IQLA**  
with Computer Based Test,  
organized by Language Development Unit on : **26 Oktober 2023**  
with obtained result as follows :

منحت إلى  
الاسم  
محل وتاريخ الميلاد  
وقد شارك/ت الاختبار  
على أساس الكمبيوتر  
التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ  
مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي:

**Listening Comprehension: 47** فهم المسموع  
**Structure and Written Expression: 33** فهم العبارات والتراكيب  
**Reading Comprehension: 55** فهم المقروء

**Obtained Score : 450** المجموع الكلي :

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبوكتو.

Purwokerto, **26 Oktober 2023**  
The Head of Language Development Unit,  
رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

Muflihah, S.S., M.Pd.  
NIP.19720923 200003 2 001

EPTUS  
English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

IQLA  
Iktibārāt al-Qudrah 'alā al-Lughah al-'Arabiyyah

## Lampiran 13

### Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris

**EPTIP CERTIFICATE**  
*(English Proficiency Test of IAIN Purwokerto)*  
Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/23878/2021

This is to certify that

**Name** : RAFLI FIRMANSAH  
**Date of Birth** : PURBALINGGA, December 13th, 2000

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 52
2. Structure and Written Expression	: 48
3. Reading Comprehension	: 52

**Obtained Score** : 505

The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



Purwokerto, February 3rd, 2021  
Head of Language Development Unit,

**H. A. Sangid, B.Ed., M.A.**  
NIP: 19700617 200112 1 001



ValidationCode

SIUB v.1.0 UPT BAHASA IAIN PURWOKERTO - page1/1

## Lampiran 14

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. Identitas Diri

1. Nama : Rafli Firmansah
2. NIM : 2017201105
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 13 Desember 2000
4. Alamat : Desa Kemangkon rt01/03,  
Kec.Kemangkon,  
Kab.Purbalingga
5. Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Muji Mulyadi  
Nama Ibu : Sariti

#### B. Riwayat Pendidikan

##### 1. Pendidikan Formal

- a. TK/PAUD : TK Pertiwi Kemangkon
- b. SD/MI, tahun lulus : SD N 1 Kemangkon (Lulus 2013)
- c. SMP/MTs, tahun lulus : SMP N 1 Kemangkon ( Lulus 2016)
- d. SMA/MA, tahun lulus : SMA N 1 Purworeja Klampok( Lulus2019)
- e. S.1 tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto (tahun masuk 2020)

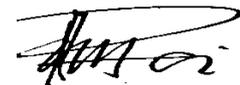
##### 2. Pendidikan Non-Formal

- a. Ponpes Pesma Annajah Purwokerto

#### C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota UKM Voly UIN SAIZU

Purwokerto, 24 Maret 2025



Rafli Firmansah