

Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Sistem Pembayaran Tiket dalam Mendukung Manajemen Keuangan BRT Trans Jateng

User Perception of Ticket Payment System Performance in Supporting Financial Management

Adelia Hidayatunnisa & Enik Rahayu*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 14 Februari 2026; Direview: 23 Maret 2026; Disetujui: 18 April 2026

*Corresponding Email: enikrahayu@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket dalam mendukung manajemen keuangan BRT Trans Jateng. Masalah difokuskan pada sejauh mana kinerja sistem pembayaran non-tunai mampu memenuhi harapan pengguna serta berperan sebagai instrumen pengendalian, transparansi, dan efisiensi pengelolaan keuangan transportasi publik. Guna mendekati masalah ini, dipergunakan acuan teori Technology Acceptance Model, teori kepuasan pengguna, dan konsep manajemen keuangan sektor publik dengan pendekatan integratif. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengguna dan pengelola BRT Trans Jateng, observasi lapangan, serta dokumentasi pendukung, dan dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sistem pembayaran non-tunai tidak hanya membentuk kepuasan pengguna melalui aspek kemudahan, kecepatan, dan keamanan, tetapi juga berperan dalam memperkuat transparansi dan akurasi pengelolaan keuangan. Penelitian ini mengungkap bahwa integrasi antara kinerja sistem pembayaran dan fungsi manajemen keuangan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Kebaruan penelitian terletak pada penggabungan perspektif kepuasan pengguna dan manajemen keuangan dalam satu kerangka analisis yang terintegrasi, yang selama ini cenderung dikaji secara terpisah. Kajian ini menyimpulkan bahwa sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng memiliki peran strategis tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai mekanisme pendukung tata kelola keuangan yang efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Pembayaran Tiket; Kepuasan Pengguna; Manajemen Keuangan; Transportasi Publik.

Abstract

This article aims to analyze users' perceptions and satisfaction with the performance of the ticket payment system in supporting the financial management of BRT Trans Jateng. The problem is focused on the extent to which the non-cash payment system is able to meet users' expectations while functioning as an instrument for control, transparency, and efficiency in public transportation financial management. To address this issue, the study adopts an integrative approach based on the Technology Acceptance Model, user satisfaction theory, and public sector financial management concepts. Data were collected through in-depth interviews with users and managers of BRT Trans Jateng, field observations, and supporting documentation, and were analyzed qualitatively using a thematic analysis approach. The findings indicate that the performance of the non-cash payment system not only shapes user satisfaction through aspects of convenience, speed, and security, but also contributes to enhancing transparency and accuracy in financial management. This study reveals that the integration between payment system performance and financial management functions is a key factor in improving the quality of public transportation services. The novelty of this research lies in the integration of user satisfaction and financial management perspectives within a unified analytical framework, which have previously been examined separately. This study concludes that the BRT Trans Jateng ticket payment system functions not only as a transaction tool but also as a strategic mechanism supporting effective and sustainable financial governance.

Keywords: Ticket Payment System; User Satisfaction; Financial Management; Public Transportation.

How to Cite: Hidayatunnisa, A., & Rahayu, E. (2026). Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Sistem Pembayaran Tiket dalam Mendukung Manajemen Keuangan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (4): 1581-1589.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam pengelolaan layanan publik, termasuk pada sektor transportasi. Salah satu bentuk transformasi yang paling nyata adalah penerapan sistem pembayaran digital dalam transaksi layanan transportasi publik. Digitalisasi sistem pembayaran tiket tidak hanya dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas manajemen keuangan organisasi penyedia layanan transportasi. Sistem pembayaran non-tunai, baik yang berbasis kartu elektronik maupun aplikasi digital, semakin luasnya diadopsi sebagai respons atas tuntutan transparansi, kecepatan layanan, serta pengendalian keuangan yang lebih baik (OECD, 2020). Dalam konteks ini, sistem pembayaran tiket berperan sebagai titik temu antara teknologi informasi, kualitas layanan, dan pengelolaan keuangan, sehingga kinerjanya memiliki implikasi langsung terhadap kepuasan pengguna sekaligus keberlanjutan operasional organisasi transportasi publik (Hia & Rahayu, 2024).

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng merupakan salah satu moda transportasi publik di Jawa Tengah yang dirancang untuk menyediakan layanan transportasi yang terjangkau, aman, dan efisien bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan operasional, BRT Trans Jateng telah mengimplementasikan sistem pembayaran tiket berbasis non-tunai. Dari perspektif manajemen keuangan, sistem pembayaran tiket memiliki fungsi krusial sebagai alat pengendalian penerimaan, pencatatan transaksi, serta penyusunan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu (Horngren, C.T., Sundem, G.L., Elliott, J.A., Philbrick, D.R., & Burgstahler, 2020). Sistem pembayaran yang berfungsi dengan baik diharapkan mampu mempercepat arus kas, meminimalkan risiko kebocoran pendapatan, menekan biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Namun demikian, implementasi sistem pembayaran digital tidak selalu berjalan tanpa kendala, terutama apabila sistem tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna (Rahayu et al., 2024).

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem pembayaran tiket sebagai bagian dari layanan transportasi publik. Kepuasan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang dirasakan selama proses penggunaan layanan (Kotler, P., & Keller, 2016). Dalam konteks sistem pembayaran tiket, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan dan kelancaran transaksi, keandalan sistem, keamanan data dan transaksi, serta kenyamanan dalam proses pembayaran (Davis, 2020); (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998). Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan suatu sistem akan memengaruhi sikap pengguna, yang selanjutnya berdampak pada tingkat penerimaan dan kepuasan terhadap sistem tersebut (Davis, 2020). Selain itu, teori kualitas layanan menekankan bahwa kinerja sistem yang konsisten, responsif, dan bebas dari gangguan teknis akan membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan secara keseluruhan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998).

Dari sudut pandang manajemen keuangan sektor publik, sistem pembayaran digital juga dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pendapatan organisasi layanan publik. Sistem pembayaran yang terintegrasi dengan sistem akuntansi dan pelaporan keuangan memungkinkan pengelola transportasi publik melakukan pemantauan pendapatan secara real time, mengurangi kesalahan pencatatan, serta memperkuat sistem pengendalian internal (Marsha, 2022); (Rarung et al., 2022). Informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan strategis, perencanaan anggaran, serta evaluasi kinerja keuangan. Oleh karena itu, kinerja sistem pembayaran tiket tidak hanya berdampak pada pengalaman pengguna, tetapi juga berimplikasi langsung pada kualitas manajemen keuangan dan tata kelola organisasi transportasi publik (Rahayu & Waruwu, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara sistem pembayaran digital dan kepuasan pengguna transportasi publik, namun menunjukkan fokus dan temuan yang

beragam. Penelitian oleh Xiao et al., (2022) menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan keandalan sistem merupakan determinan utama kepuasan pengguna, terutama dalam konteks transportasi berbasis teknologi di negara berkembang. Sementara itu, (Setiawan, 2017) menemukan bahwa faktor keamanan dan kecepatan transaksi lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna pada sistem pembayaran non-tunai di Indonesia, yang menunjukkan adanya perbedaan konteks dan preferensi pengguna. Di sisi lain, (Rahmawati, F., & Utami, 2021) lebih menyoroti aspek manajemen keuangan, dengan temuan bahwa sistem pembayaran digital berkontribusi terhadap peningkatan transparansi pendapatan dan efisiensi operasional.

Meskipun demikian, ketiga penelitian tersebut cenderung berdiri pada perspektif yang terpisah, yaitu antara fokus pada kepuasan pengguna dan fokus pada aspek manajemen keuangan, sehingga belum memberikan gambaran yang terintegrasi mengenai bagaimana kinerja sistem pembayaran tiket secara simultan memengaruhi pengalaman pengguna dan efektivitas pengelolaan keuangan. Perbedaan fokus ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam menjelaskan hubungan holistik antara kinerja sistem, kepuasan pengguna, dan fungsi manajerial dalam konteks transportasi publik.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian yang signifikan, yaitu belum adanya kajian yang secara simultan mengintegrasikan perspektif kepuasan pengguna dan fungsi sistem pembayaran sebagai instrumen manajemen keuangan dalam satu kerangka analisis yang utuh. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih menempatkan kedua aspek tersebut secara parsial, sehingga belum mampu menjelaskan bagaimana kinerja sistem pembayaran tiket berperan ganda, baik sebagai determinan kepuasan pengguna maupun sebagai mekanisme strategis dalam pengelolaan keuangan organisasi transportasi publik. Kesenjangan ini menjadi semakin relevan dalam konteks layanan BRT di tingkat regional seperti BRT Trans Jateng, yang memiliki karakteristik operasional dan pengguna yang berbeda dibandingkan transportasi di kota besar atau negara lain.

Sejalan dengan tujuan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng? dan (2) bagaimana peran kinerja sistem pembayaran tiket tersebut dalam mendukung manajemen keuangan, khususnya dalam aspek transparansi, efisiensi, dan pengendalian pendapatan?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket serta perannya sebagai bagian dari manajemen keuangan pada layanan BRT Trans Jateng. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengungkapan persepsi, pengalaman, dan penilaian informan terhadap fenomena sistem pembayaran tiket secara kontekstual dan holistik, sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Creswell, 2018); (Sugiyono, 2018).

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kelompok Informan	Kriteria Informan	Jumlah (Estimasi)
1	Pengguna BRT Trans Jateng	Penumpang yang telah menggunakan sistem pembayaran non-tunai minimal 3 kali	8 orang
2	Petugas Operasional Tiket	Petugas yang melayani atau mengawasi transaksi pembayaran tiket	2 orang
3	Staf Keuangan	Staf yang menangani pencatatan dan pelaporan pendapatan tiket	1 orang
4	Manajemen BRT Trans Jateng	Pengelola atau koordinator sistem pembayaran	1 orang
Total Informan			12 orang

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dan memiliki pengalaman dengan sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng. Informan ditentukan menggunakan purposive



sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas pengguna jasa BRT Trans Jateng yang secara rutin menggunakan sistem pembayaran non-tunai, serta pihak internal yang terlibat dalam pengelolaan sistem pembayaran dan manajemen keuangan. Jumlah informan tidak ditetapkan secara kaku, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga mencapai saturasi data, yaitu kondisi ketika data yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

Variabel atau fokus kajian dalam penelitian ini meliputi kinerja sistem pembayaran tiket, kepuasan pengguna, dan peran sistem pembayaran tiket dalam manajemen keuangan. Kinerja sistem pembayaran ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan, dan kenyamanan. Kepuasan pengguna dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman aktual saat menggunakan sistem pembayaran tiket. Sementara itu, peran sistem pembayaran dalam manajemen keuangan dilihat dari kontribusinya terhadap pengendalian penerimaan, ketepatan pencatatan transaksi, transparansi pendapatan, serta efisiensi pengelolaan keuangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus keleluasaan untuk menggali informasi secara lebih mendalam sesuai dengan jawaban informan. Kisi-kisi pertanyaan disusun berdasarkan fokus penelitian, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Kisi-Kisi Pertanyaan Wawancara Informan Pengguna

No	Fokus Kajian	Indikator	Contoh Pertanyaan
1	Pengalaman penggunaan	Kemudahan penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan sistem pembayaran non-tunai di BRT Trans Jateng?
2	Kinerja sistem	Kecepatan transaksi	Apakah proses pembayaran tiket dirasakan cepat dan tidak menghambat perjalanan?
3	Keandalan sistem	Gangguan sistem	Pernahkah Anda mengalami kendala atau gangguan saat melakukan pembayaran tiket?
4	Keamanan	Rasa aman transaksi	Apakah Anda merasa aman saat menggunakan sistem pembayaran non-tunai tersebut?
5	Kenyamanan	Kemudahan akses	Apakah sistem pembayaran ini memudahkan Anda dibandingkan dengan pembayaran tunai?
6	Kepuasan pengguna	Kepuasan keseluruhan	Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng?

Tabel 3. Kisi-Kisi Pertanyaan Wawancara Informan Pengelola

No	Fokus Kajian	Indikator	Contoh Pertanyaan
1	Implementasi sistem	Prosedur operasional	Bagaimana mekanisme penerapan sistem pembayaran tiket non-tunai di BRT Trans Jateng?
2	Kinerja sistem	Efektivitas dan efisiensi	Bagaimana penilaian Anda terhadap kinerja sistem pembayaran tiket yang digunakan saat ini?
3	Kendala sistem	Masalah teknis dan operasional	Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam pengelolaan sistem pembayaran tiket?
4	Manajemen keuangan	Pencatatan pendapatan	Bagaimana sistem pembayaran tiket memengaruhi pencatatan dan pelaporan keuangan?
5	Transparansi	Pengendalian penerimaan	Apakah sistem pembayaran ini membantu meningkatkan transparansi pendapatan?
6	Dampak manajerial	Pengambilan keputusan	Sejauh mana data dari sistem pembayaran digunakan dalam pengambilan keputusan manajemen?

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses transaksi pembayaran tiket, alur penggunaan sistem non-tunai, serta interaksi antara pengguna dan petugas di lapangan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa pedoman operasional, laporan

pendapatan, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan pengelolaan keuangan BRT Trans Jateng.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengorganisasi, dan menafsirkan pola makna dari data yang diperoleh (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, 2019). Proses analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dari transkripsi data hasil wawancara secara verbatim, kemudian dilanjutkan dengan proses membaca berulang untuk memahami konteks keseluruhan data. Selanjutnya, dilakukan proses *open coding*, yaitu pemberian kode awal pada bagian-bagian data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian, seperti aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, kepuasan pengguna, serta peran sistem dalam manajemen keuangan.

Tahap berikutnya adalah *axial coding*, yaitu mengelompokkan kode-kode yang memiliki keterkaitan ke dalam kategori yang lebih luas, seperti kinerja sistem pembayaran, pengalaman pengguna, dan fungsi manajerial. Setelah itu, dilakukan *selective coding* untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang menjadi inti temuan penelitian, sehingga diperoleh pola hubungan antara kinerja sistem pembayaran, kepuasan pengguna, dan manajemen keuangan. Proses ini dilakukan secara iteratif dengan membandingkan antar data dari berbagai informan untuk memastikan konsistensi dan kedalaman interpretasi.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui beberapa teknik, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pengguna, petugas operasional, staf keuangan, dan pihak manajemen. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, *member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan maksud yang disampaikan oleh informan. Untuk meningkatkan kredibilitas dan dependabilitas, peneliti juga melakukan pencatatan jejak audit (*audit trail*) berupa dokumentasi proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis.

Melalui tahapan analisis tersebut, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam menjelaskan persepsi pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket serta perannya dalam mendukung manajemen keuangan BRT Trans Jateng.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan ini disusun untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng serta mengkaji peran sistem pembayaran tiket tersebut dalam mendukung manajemen keuangan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna dan pengelola, observasi langsung di lapangan, serta penelaahan dokumen pendukung yang relevan. Penyajian hasil penelitian dan pembahasan dilakukan secara terpadu untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap temuan empiris dan implikasinya.

Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Pembayaran Tiket BRT Trans Jateng

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengguna, sistem pembayaran tiket non-tunai pada BRT Trans Jateng secara umum dipersepsikan mampu memberikan kemudahan dalam proses transaksi. Pengguna menilai bahwa mekanisme pembayaran non-tunai lebih praktis dibandingkan dengan pembayaran tunai karena tidak memerlukan persiapan uang pas dan dapat mengurangi waktu antrean saat naik kendaraan. Persepsi kemudahan ini terutama dirasakan oleh pengguna yang telah terbiasa menggunakan teknologi pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari, sehingga proses adaptasi terhadap sistem pembayaran BRT relatif tidak mengalami kendala berarti.

Selain aspek kemudahan, kecepatan transaksi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Informan menyampaikan bahwa proses pembayaran tiket berlangsung relatif cepat dan mendukung kelancaran operasional perjalanan, khususnya pada kondisi lalu lintas penumpang yang padat. Kecepatan transaksi ini berkontribusi pada

peningkatan kenyamanan perjalanan karena waktu berhenti kendaraan di halte menjadi lebih singkat. Namun demikian, beberapa pengguna mengungkapkan bahwa gangguan teknis masih ditemukan pada situasi tertentu, seperti keterlambatan respons sistem atau kendala jaringan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan antrean dan ketidaknyamanan sementara, sehingga menunjukkan bahwa aspek keandalan sistem masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Meskipun sebagian besar informan menyampaikan persepsi positif terhadap kecepatan dan kemudahan sistem, terdapat beberapa informan yang menunjukkan pengalaman yang berbeda. Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa pada jam sibuk, sistem pembayaran justru mengalami perlambatan sehingga menimbulkan antrean dan ketidaknyamanan. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa kinerja sistem belum sepenuhnya konsisten di seluruh kondisi operasional. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak bersifat seragam, melainkan dipengaruhi oleh situasi penggunaan dan stabilitas sistem pada waktu tertentu.

Aspek keamanan dan kenyamanan turut menjadi pertimbangan penting dalam menilai kinerja sistem pembayaran tiket. Sebagian besar pengguna merasa lebih aman karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah tertentu, sehingga risiko kehilangan atau tindak kejahatan dapat diminimalkan. Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna, khususnya pengguna lanjut usia dan pengguna baru, masih membutuhkan pendampingan serta sosialisasi yang lebih intensif terkait cara penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Kebutuhan ini berkaitan dengan tingkat literasi digital yang berbeda-beda di antara pengguna. Oleh karena itu, upaya edukasi dan pendampingan menjadi faktor pendukung agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat secara merata. Selain perbedaan literasi digital, variasi persepsi juga dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan layanan. Pengguna yang menggunakan BRT secara rutin cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi terhadap sistem pembayaran non-tunai, karena telah terbiasa dengan alur transaksi yang ada. Sebaliknya, pengguna yang jarang menggunakan layanan menunjukkan kecenderungan mengalami kebingungan atau ketidaknyamanan pada tahap awal penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna bersifat akumulatif, di mana intensitas interaksi dengan sistem turut membentuk tingkat kepuasan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem pembayaran tiket BRT Trans Jateng berada pada kategori baik. Pengguna merasakan manfaat nyata dari penerapan sistem pembayaran non-tunai, meskipun masih terdapat ruang perbaikan, khususnya pada aspek keandalan teknis dan dukungan operasional. Ringkasan temuan terkait kepuasan pengguna disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Ringkasan Temuan Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Pembayaran

Aspek Kinerja	Temuan Utama
Kemudahan penggunaan	Sistem mudah digunakan dan praktis bagi sebagian besar pengguna
Kecepatan transaksi	Proses pembayaran relatif cepat, terutama di luar jam sibuk
Keandalan sistem	Masih terdapat gangguan teknis sesekali
Keamanan	Pengguna merasa lebih aman tanpa membawa uang tunai
Kepuasan keseluruhan	Pengguna umumnya merasa puas dengan sistem pembayaran

Sumber: Data primer diolah, 2026

Temuan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh aspek fungsional sistem, seperti kemudahan dan kecepatan. Namun demikian, aspek keandalan menjadi faktor pembeda yang menentukan apakah pengalaman pengguna akan tetap positif atau justru menurun. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan transportasi publik, konsistensi kinerja sistem memiliki peran yang lebih krusial dibandingkan sekadar kemudahan penggunaan.

Peran Sistem Pembayaran Tiket dalam Manajemen Keuangan BRT Trans Jateng

Hasil wawancara dengan informan pengelola menunjukkan bahwa sistem pembayaran tiket non-tunai memiliki peran strategis dalam mendukung manajemen keuangan BRT Trans Jateng. Penerapan sistem pembayaran digital memungkinkan proses pencatatan transaksi dilakukan

secara otomatis dan terintegrasi, sehingga memudahkan pengelola dalam memantau arus pendapatan harian. Dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai, mekanisme ini dinilai lebih efisien karena mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual dan meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Namun demikian, implementasi sistem pembayaran digital tidak sepenuhnya berjalan secara linear. Dalam praktiknya, integrasi antara sistem pembayaran dan sistem keuangan memerlukan penyesuaian prosedur kerja serta koordinasi antar unit. Pada tahap awal implementasi, beberapa informan menyampaikan adanya kendala dalam sinkronisasi data serta kebutuhan penyesuaian dalam proses pelaporan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran digital melibatkan proses adaptasi organisasi yang tidak sederhana.

Dari perspektif pengendalian penerimaan, sistem pembayaran non-tunai dinilai mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Setiap transaksi tercatat secara sistematis dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Kondisi ini membantu pengelola dalam melakukan pengawasan terhadap pendapatan serta mengurangi risiko kebocoran penerimaan. Dengan demikian, sistem pembayaran tiket berperan sebagai bagian dari pengendalian internal yang mendukung tata kelola keuangan yang lebih baik.

Selain berfungsi sebagai alat transaksi, data yang dihasilkan dari sistem pembayaran tiket juga dimanfaatkan sebagai sumber informasi manajerial. Informasi mengenai volume transaksi, waktu puncak penggunaan, serta pola pembayaran pengguna menjadi dasar bagi manajemen dalam melakukan evaluasi kinerja operasional dan perencanaan keuangan. Pemanfaatan data ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran tiket memiliki kontribusi tidak langsung terhadap kualitas pengambilan keputusan, terutama dalam perencanaan anggaran dan pengalokasian sumber daya.

Meskipun demikian, efisiensi yang dihasilkan dari sistem pembayaran digital tidak sepenuhnya bebas dari tantangan. Ketergantungan pada sistem teknologi menyebabkan potensi risiko baru, seperti gangguan sistem yang dapat berdampak langsung pada pencatatan transaksi dan keterlambatan pelaporan. Dalam kondisi tertentu, apabila sistem mengalami gangguan, proses pencatatan transaksi dapat terganggu dan memerlukan rekonsiliasi manual, yang justru berpotensi menurunkan efisiensi yang sebelumnya diharapkan.

Selain itu, peningkatan transparansi yang dihasilkan dari sistem pembayaran digital juga memerlukan dukungan dari mekanisme pengawasan yang memadai. Tanpa adanya sistem kontrol internal yang kuat dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai, data yang dihasilkan oleh sistem tidak akan optimal dalam mendukung akuntabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi tidak secara otomatis menjamin transparansi, melainkan harus didukung oleh tata kelola organisasi yang baik. Meskipun sistem pembayaran digital meningkatkan transparansi secara teknis, efektivitasnya sangat bergantung pada bagaimana data tersebut dikelola dan dimanfaatkan. Tanpa adanya mekanisme analisis data yang optimal, informasi yang dihasilkan hanya bersifat administratif dan belum sepenuhnya mendukung pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, keberadaan sistem digital belum tentu secara otomatis meningkatkan kualitas manajemen keuangan tanpa didukung oleh kapasitas analitis organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kendala implementasi sistem pembayaran tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan kompleksitas organisasi. Dari sisi teknis, gangguan jaringan dan ketergantungan pada sistem digital menjadi risiko utama yang dapat menghambat kelancaran transaksi dan pencatatan keuangan. Dari sisi organisasi, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola dan menginterpretasikan data menjadi tantangan dalam mengoptimalkan manfaat sistem. Selain itu, belum adanya sistem cadangan yang optimal memperlihatkan bahwa sistem masih rentan terhadap gangguan operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital sangat ditentukan oleh sinergi antara teknologi, manusia, dan tata kelola organisasi.

Ringkasan temuan terkait peran sistem pembayaran tiket dalam manajemen keuangan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Ringkasan Temuan Peran Sistem Pembayaran Tiket dalam Manajemen Keuangan

Aspek Manajemen Keuangan	Temuan Utama
Pencatatan transaksi	Lebih akurat dan terintegrasi
Transparansi pendapatan	Meningkat melalui sistem digital
Pengendalian penerimaan	Risiko kebocoran pendapatan berkurang
Pengambilan keputusan	Data transaksi dimanfaatkan untuk evaluasi dan perencanaan
Kendala	Ketergantungan pada sistem dan infrastruktur teknologi

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa manfaat utama sistem pembayaran lebih dominan pada aspek efisiensi administratif dan transparansi. Namun demikian, pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan strategis masih belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan data dan pemanfaatannya dalam proses manajerial, yang menjadi tantangan dalam pengembangan sistem ke depan.

Secara lebih mendalam, temuan ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran tiket tidak hanya memberikan manfaat operasional, tetapi juga menghadirkan dinamika baru dalam pengelolaan layanan dan keuangan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan pengguna dalam mengelola perubahan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran tiket non-tunai pada BRT Trans Jateng telah berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan penguatan manajemen keuangan organisasi. Dari sisi pengguna, sistem pembayaran tiket dipersepsikan mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan proses transaksi, serta tingkat keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan pembayaran tunai, sehingga mendukung kenyamanan dan kelancaran penggunaan transportasi publik. Namun demikian, temuan penelitian juga mengungkap bahwa tingkat kepuasan pengguna tidak bersifat sepenuhnya stabil, melainkan dipengaruhi oleh kondisi operasional dan karakteristik pengguna, seperti literasi digital dan frekuensi penggunaan, yang menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsinya. Dari perspektif pengelola, sistem pembayaran tiket non-tunai berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pencatatan transaksi, transparansi dan akuntabilitas pendapatan, serta memperkuat fungsi pengendalian internal, sekaligus menyediakan data yang berpotensi mendukung pengambilan keputusan berbasis informasi. Meskipun demikian, pemanfaatan data tersebut belum sepenuhnya optimal, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan data dan kapasitas organisasi dalam mengelolanya. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif terbatas serta fokus pada satu konteks layanan transportasi, sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan lebih menekankan pada kedalaman pemahaman dibandingkan pengukuran kuantitatif tingkat kepuasan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, memperluas cakupan lokasi penelitian, serta mengkaji lebih lanjut pemanfaatan data sistem pembayaran dalam pengambilan keputusan strategis. Secara keseluruhan, keberhasilan dan keberlanjutan sistem pembayaran tiket non-tunai tidak hanya bergantung pada keandalan teknologi, tetapi juga pada integrasi antara aspek teknis, kesiapan pengguna, serta kapasitas manajerial organisasi dalam mengelola sistem secara adaptif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
Davis, F. D. (2020). Digital Business Management Tools: Enhancing Efficiency and Effectiveness in Entrepreneurial Ventures. *Journal of Business Research*, 103, 134-146. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.12.002>.

- Hia, N. N., & Rahayu, E. (2024). Tata Kelola Keuangan Yang Efektif Pengalaman Pengelolaan Pendapatan Dan Pengeluaran Dalam Bisnis Kos Kosan Di Desa Randugunting, Kabupaten Semarang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 18, 96–105. <https://doi.org/10.19184/jpe.v18i1.46832>
- Hornngren, C.T., Sundem, G.L., Elliott, J.A., Philbrick, D.R., & Burgstahler, D. (2020). *Introduction to Financial Accounting*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Marsha, C. (2022). STRATEGI PEMASARAN BANK NAGARI KCP SYARIAH PARIAMAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNA QRIS UNTUK UMKM DI KOTA PARIAMAN. In *Braz Dent J.* (Vol. 33, Issue 1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- OECD. (2020). *The Digital Transformation of Public Services: Key Factors for Success*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahayu, E., Noersasongko, E., & Astuti, S. D. (2024). Latest Technology and Going Digital in Entrepreneurial Business Models in the Digital Economy Era 2024. *Proceedings - 2024 International of Seminar on Application for Technology of Information and Communication: Smart And Emerging Technology for a Better Life, ISemantic 2024*, 25–29. <https://doi.org/10.1109/iSemantic63362.2024.10762475>
- Rahayu, E., & Waruwu, S. R. C. (2024). Strategi Manajemen Keuangan Dan Pengelolaan Sumber Daya Pada Salon Kanaya Di Daerah Karangajati, Kabupaten Semarang. ... *Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu ...*, 18, 145–153. <https://doi.org/10.19184/jpe.v18i1.46792>
- Rahmawati, F., & Utami, R. (2021). Struktur Modal dan Efisiensi Operasional UMKM. *Jurnal Manajemen Strategis*, 13(3), 112–125.
- Rarung, N., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., Soepomo, D., Paul, D., Saerang, E., Otto, L., Dotulong, H., Rarung, N., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepomo, D. (2022). *Jurnal EMBA Vol . 10 No . 2 April 2022 , Hal . 1022-1033*. 10(2), 1022–1033.
- Setiawan, T. (2017). Pencapaian Keunggulan Kompetitif Perusahaan Dengan Pengelolaan Sumber Daya Manusianya. *Media Mahardhika*, 16(1), 53–64. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v16i1.7>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Xiao, Y., Younus, R., Saeed, W., Ul Haq, J., & Li, X. (2022). Is There a Link Between Green Human Resource Management and Consumer Buying Behavior? The Moderating Role of Employee Diffidence. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.800936>

