

# 2673-7433-1-PB.pdf

*by*

---

**Submission date:** 03-May-2023 07:51PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2083018904

**File name:** 2673-7433-1-PB.pdf (526.99K)

**Word count:** 3823

**Character count:** 24318



Contents lists available at [Journal IICET](#)

**JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)**

ISSN: 2502-079X (Print) ISSN: 2503-1619 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jrti>



## Strategi pelayanan kartu e-money (BRIZZI) pada bus trans Padang

Muhammad Takdir<sup>1\*)</sup>, Jusmita Weriza<sup>1</sup>, Riswanto Bakhtiar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Sept 18<sup>th</sup>, 2022

Revised Oct 25<sup>th</sup>, 2022

Accepted Dec 28<sup>th</sup>, 2022

#### Keyword:

Strategi pelayanan  
E-money (BRIZZI)  
Bus trans Padang

### ABSTRAK

Penggunaan kartu E-money (BRIZZI) pada awal-awal peluncuran di UPT Bus Trans Padang ditemukan banyaknya pengguna Bus Trans Padang yang masih belum tahu penggunaan Bus Trans Padang dalam menggunakan kartu E-money (BRIZZI) dan cara penggunaannya yang mana kartu E-money (BRIZZI) yang di terapkan pada tanggal 17 Agustus 2019. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 10 orang informan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Strategi pelayanan UPT Bus Trans Padang dalam penerapan kartu E-money (BRIZZI) pada Bus Trans Padang sudah berjalan baik. Adapun kendala yang ditemukan pada strategi penggunaan kartu E-money (BRIZZI) pada Bus Trans Padang antara lain : Kurangnya sosialisasi; Kurangnya sarana tempat penjualan tiket dan top up. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala strategi penggunaan kartu E-money (BRIZZI) pada Bus Trans Padang antara lain : melakukan sosialisasi lebih intens tentang kartu E-Money; Mengupayakan dan menambah outlet penjualan kartu Brizi serta meningkatkan kemitraan dalam penjualan dan top up kartu E-Money.



© 2022 The Authors. Published by IICET.  
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

### Corresponding Author:

Takdir, M.,  
Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia  
Email: [mhdtakdir61@gmail.com](mailto:mhdtakdir61@gmail.com)

### Pendahuluan

Di kota Padang Sumatera Barat sudah menerapkan metode E-money (*non-cash*) pada penumpang Bus Trans Padang. Pemerintah Kota Padang menggandeng Bank BRI untuk memperkenalkan kartu E-money BRIZZI dalam metode pembayaran E-money dan (*E-ticketing*) di Bus Trans Padang.

Dalam metode pembayaran pengguna Bus Trans Padang harus memiliki kartu E-money sebagai alat pembayaran yang sah dan tidak ada sistem karcis seperti metode sebelumnya. Penumpang yang belum memiliki kartu E-money bisa membeli kartu tersebut di halte-halte pemberhentian Bus Trans Padang. Kartu E-money BRIZZI tersebut dibanderol dengan harga Rp.30.000,- dengan saldo sebesar Rp.10.000,-. Sejak pertengahan Agustus lalu Trans Padang melakukan pembayaran metode (*non-cash*) yang diharapkan bisa meningkatkan hasil pendapatan daerah dan pengurangan biaya percetakan karcis yang mencapai Rp.200jt serta tujuan lain Pemko Padang memberlakukan pembayaran (*non-cash*) tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bus Trans Padang ([padangkita.com](http://padangkita.com), 2019).

Namun, tujuan baik untuk meningkatkan pelayanan tersebut tidak semudah yang dibayangkan. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang metode pembayaran menggunakan kartu E-money

BRIZZI sendiri. Masyarakat mengeluh kurangnya sosialisasi dari instansi terkait tentang metode ini membuat informasi yang seharusnya bisa membantu dalam kemajuan dibidang pelayanan semakin membaik (Sinambela, 2006), malah menjadi hal penghambat yang jika tidak diatasi lebih lanjut maka akan menimbulkan sebuah problema yang sangat besar. Strategi yang dipilih oleh pemerintah dirasa kurang pas ditambah lagi dengan kurangnya sosialisai kepada masyarakat luas. Bus sendiri adalah transportasi massal yang bisa dijangkau disegala kalangan yang seharusnya sangat mudah untuk diakses tetapi sekarang harus menjadi masalah besar.

Banyaknya spanduk yang tersebar disetiap halte yang bertuliskan ketersediaan kartu E-money BRIZZI agar penumpang TransPadang bisa membeli kartu tersebut untuk metode pembayaran hanya terlihat sebagai ajang promosi saja. Nyatanya, di beberapa halte yang hanya menyediakan kartu E-money BRIZZI ada di halte Imam Bonjol saja. Lalu jika penumpang yang tidak punya kartu E-money BRIZZI tidak melewati rute Imam Bonjol sama saja tidak bisa membeli kartu E-money BRIZZI dan tidak bisa membayar tiket Bus Trans Padang.

Strategi penyediaan kartu disetiap halte bisa dikatakan tepat namun, tidak terlealisasikan strategi tersebut membuat pelayanan tersebut semakin buruk dan tidak efektif. Jika untuk masyarakat kota Padang saja masih kurang informasi tentang kartu E-money BRIZZI apalagi masyarakat luar kota Padang yang tidak mendapatkan informasi serta sosialisasi tentang metode pembayaran menggunakan kartu E-money BRIZZI pasti menuai banyak masalah nantinya.

Salah satu kasus baru-baru ini adalah penurunan paksa penumpang Bus Trans Padang karena tidak memiliki kartu E-money BRIZZI sebagai alat pembayaran. Adanya maladministrasi yang terjadi karena sejak awal petugas Trans Padang (pramugara) membiarkan penumpang naik kedalam Bus tanpa bertanya apakah sudah memiliki kartu atau belum padahal, penumpang jika ingin naik wajib menempelkan kartu ke mesin EDC yang sudah di sediakan. Pada kasus ini jangankan menempelkan kartu pada mesin EDC punya kartu pun tidak. Lalu, BRI kantor Cabang Padang dan Dinas Perhubungan Kota Padang sepakat akan menambah intensitas sosialisasi mengenai titik-titik akses lokasi dimana saja yang dapat diakses masyarakat untuk mendapatkan kartu E-money BRIZZI tersebut (sumbar.antaranews.com, 2019).

Terlihat dari permasalahan diatas kembali lagi sangat minimnya sosialisasi kepada masyarakat membuat pelayanan menjadi terhambat dan kurang efektif. Padahal disetiap halte pemberhentian sudah ada berbagai spanduk yang bertuliskan menyediakan kartu E-money BRIZZI, tetapi kenyataannya tidak ada (Ramadhana, Prasetyo, & Irviana, 2016). Adanya kesalahan prosedur dan SOP akhirnya penumpang yang menjadi korban.

Strategi yang bisa di terapkan agar meminimalisir permasalahan adalah setiap petugas transPadang (pramugara) wajib menyediakan satu kartu E-money BRIZZI yang sudah berisi saldo jadi, ketika ada penumpang yang tidak memiliki kartu bisa petugas yang menempelkan kartu tersebut ke mesin EDC dan penumpang memberikan uang cash kepada petugas sebagai gantinya. Solusi ini bisa diterapkan jika disetiap halte tidak tersedia petugas yang menjual kartu E-money BRIZZI untuk penumpang yang belum memiliki kartu.

Munculnya kartu E-money BRIZZI di latar belakang oleh peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 sebagai salah satu pendorong agenda Bank Indonesia untuk menciptakan (*Less Cash Society*) di Indonesia (Indonesia, 2009). Salah satu gerakan Nasional *non-cash* penggunaan uang elektronik E-money yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri, BRIZZI yang dikeluarkan oleh Bank BRI, dan BNITapCash yang dikeluarkan oleh bank BNI.

Uang elektronik sendiri menawarkan transaksi lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang cash, khususnya transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*) sebab dengan uang elektronik transaksi tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah serta menjamin keamanan dan kecepatan transaksi, baik bagi konsumen maupun pedagang. Keamanan dan kecepatan transaksi tentunya menjadi komoditi yang diperlukan dan menjadi semacam enablers yang cukup efektif untuk terciptanya *cash less society* ([www.bisnis.com](http://www.bisnis.com), 2020). Hasil dari survey LCS (*Less Cash Society*) berkaitan dengan sikap, perilaku, dan preferensi dunia usaha terhadap instrumen pembayaran non-tunai menunjukkan bahwa animo dunia usaha sangat besar dalam menerima instrumen ini.

Ketersediaan sarana dan prasarana serta peningkatan fasilitas pelayanan publik maka akan mempercepat pelayanan publik itu sendiri (Ardiyanti, 2007). Sosialisasi kepada masyarakat sangat penting mengingat masyarakat adalah unsur utama dalam pelayanan publik tersebut. Dan untuk mewujudkannya maka harus diperlukan alokasi dan penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan demikian, maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat teratasi dan terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, sistem pembayaran non-tunai yang mungkin bisa dilakukan oleh semua kalangan adalah E-money BRIZZI. Saat ini sudah banyak variasi dari E-money BRIZZI mulai dari kartu E-money sampai rekening ponsel. Selain itu munculnya GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai), manfaat penggunaan sistem pembayaran non-tunai sangat besar sekali. Sistem ini dapat memperkecil resiko kehilangan uang. Masyarakat tidak akan khawatir uangnya dicuri, karena uang tersebut sudah tercatat hanya dalam sebuah kartu atau catatan saldo rekening ponsel.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai bidang pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil maupun kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum sepenuhnya sempurna. Hal tersebut dapat dilihat antara lain banyaknya keluhan dari masyarakat. Disisi lain masyarakat adalah suatu unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol penuh yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan sebuah definisi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017; Undang-Undang, 2009).

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal, adanya suatu strategi dan hal-hal yang menjadi faktor utama agar pelayanan publik tersebut berjalan dengan lancar. Kebijakan pemerintah dengan menerbitkan suatu standar pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Faktor lain yang menunjang pelayanan publik yang prima adalah peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik tersebut. Sebab, jika tidak ada upaya peningkatan fasilitas pelayanan publik maka akan menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan berkembangnya teknologi, maka sudah seharusnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi tersebut untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :Bagaimana strategi pelayanan Kartu E-money BRIZZI pada Bus TransPadang?; Kendala apa saja yang terjadi dalam menjalankan strategi pelayanan kartu E-money BRIZZI pada Bus TransPadang?; dan Upaya apa saja yang harus dilakukan dalam mengatasi kendala strategi pelayanan kartu E-money BRIZZI pada Bus TransPadang?

## Kajian Kepustakaan

### Implementasi

Kebijakan menurut Edward III adalah komunikasi keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*). Sehingga akan mengurangi distorsi implementasi apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui oleh kelompok sasaran.

### Strategi Pelayanan

Prof. Dr. A.M Kardiman mengatakan, strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka panjang dan sasarannya dari suatu perusahaan atau organisasi serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut (Tjiptono, 2002). Pelayanan adalah suatu cara untuk menyampaikan suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa yang berupa sikap, hubungan guna untuk memperoleh kepuasan pelanggan (Pohan, 2011; Tjiptono, 2002).

### Kartu Elektronik (E-Money BRIZZI)

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di Bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang secara langsung nilai uang pada media elektronik tersebut (Pohan, 2011).

### Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada penelitian *deskriptif* kemudian ditunjang *kualitatif* (Bogdan & Taylor, 2001; Chih-Pei & Chang, 2017; Moleong, 1989; Nawawi, 1985). Penelitian *deskriptif* yaitu bentuk



penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian (Moenir, 2001).

Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang akan diamati dalam suatu kegiatan penelitian. Adapun menjadi populasi dalam penelitian adalah penumpang pada Bus Trans Padang, Pramugara Bus Trans Padang, Pimpinan Bus Trans Padang, Staff Bank BRI sebagai penyedia kartu BRIZZI. Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan dalam penelitian. Pengambilan sampel peneliti dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 10 orang informan.

## Hasil dan Pembahasan

### Implementasi Kebijakan kartu E-money BRIZZI pada Bus Trans Padang

Menurut George C. Edwards III, implementasi di mulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan tentang apakah syarat agar implementasi kebijakan dapat berhasil. Menurut George C. Edwards III ada empat variabel dalam kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi, ke empat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan erat yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan (H. Nawawi, 2012; Sumarsan, 2013).

#### 1. Komunikasi

Menurut Edwards, keputusan keputusan kebijakan dan perintah perintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan itu diikuti. Suatu kebijakan sebelum di implementasikan harus dikomunikasikan terlebih dahulu kepada semua pihak yang akan melaksanakan kebijakan dan yang akan dijadikan objek dari pada kebijakan tersebut. Begitu juga penerapan yang ada pada UPT Bus Trans Padang dalam penggunaan “ Strategi Pelayanan penggunaan kartu E-money BRIZZI Pada Bus Trans Padang “ didasari oleh suatu komunikasi yang baik antara kepala dan personil yang ada pada UPT Bus Trans Padang, maka dari itu pelaksanaan kebijakan oleh UPT Bus Trans Padang langsung melalui arahan di kantor maupun langsung ke lapangan. Dan tak lupa dalam penerapan komunikasi yang baik UPT Bus Trans Padang memberikan pelayanan komunikasi yang dapat membuat pengguna menjadi nyaman.

#### 2. Sumber Daya

Sumber daya dapat menjadi faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan sumber daya memegang peranan penting dan menentukan keberhasilan kebijakan tersebut, oleh karena itu dalam mengimplementasikan kebijakan harus didukung oleh aparat/staff yang memadai, kualisasi (mutu) aparat, sarana dan prasarana yang memadai. Tidak terkecuali dalam mengimplementasikan kebijakan penggunaan E-money BRIZZI yang mana di dukung oleh staff yang mempunyai kompetensi, sarana dan prasarana, informasi serta wewenang.

### Kendala Yang Terjadi Pada Strategi Pelayanan Kartu E-money BRIZZI Pada Bus Trans Padang

Adapun kendala yang terjadi pada Strategi Pelayanan Kartu E-money BRIZZI Pada Bus Trans Padang dalam kemajuan teknologi dan mengurangi biaya pembuatan karcis yang peneliti lihat dilapangan dan yang disampaikan oleh kepala Bus Trans Padang oleh Bapak Agus Setia Budi mengatakan:

#### 1. Penambahan Armada Bus Trans Padang

Adapun kendala yang terdapat dalam strategi dinas perhubungan kota Padang yaitu penambahan armada angkutan Bus Trans Padang, yang mana telah disampaikan oleh kepala Bus Trans Padang dalam penggunaan bus akan ditambah agar Bus Trans Padang dapat digunakan seluruh masyarakat kota padang.

Sebagaimana yang telah di ungkapkan oleh Bapak kepala Agus Setia Budi Pada Tanggal 11 Januari 2020 yang mana mengatakan: “Hasil wawancara dengan Bapak Agus Setia Budi mengatakan: Pemerintah kota Padang khususnya dinas perhubungan pada awal tahun 2020 ini akan menambah 10 armada lagi, guna untuk kelancaran Transportasi bagi masyarakat. Tetapi organda Padang mengatakan pihaknya menolak tambahan bus berdasarkan desakan para angkutan kota Padang, ia menyampaikan penolakan tersebut dikarenakan pemerintah melalui Dishubkominfo belum pernah mendiskusikan hal itu dengan organda baik lisan maupun tulisan” .

## 2. Pembelian Tiket Dan Top Up

Kota Padang mulai menerapkan pembayaran dengan uang elektronik BRIZZI yang sepenuhnya pada 17 Agustus 2019, dengan adanya pembayaran seperti ini dapat mempermudah masyarakat atau pengguna dalam penggunaan Bus Trans Padang.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPT Bus Trans Padang dan di halte imam bonjol, peneliti melihat pembayaran pada Bus Trans Padang sudah menggunakan sistem pembayaran menggunakan E-money BRIZZI, Pembayaran tersebut langsung dipandu oleh pramugara yang sudah berdiri didepan pintu Bus Trans Padang. Selain itu, pengguna yang tidak memiliki saldo bisa langsung Top Up di halte yang sudah ada, hal ini dapat mempermudah pengguna Bus Trans Padang dalam pembayaran.

## 3. Kurangnya Sosialisasi

E-money BRIZZI pada Bus Trans Padang dalam penggunaan, kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kartu E-money BRIZZI ini pada pengguna Bus Trans Padang yang mana salah satu penumpang Eka mengatakan: "Hasil wawancara dengan penumpang Eka mengatakan: Saya sebagai pengguna Bus Trans Padang sudah lama menggunakan jasa angkutan ini, tetapi dengan adanya kemajuan teknologi ini pembayaran Bus Trans Padang menggunakan uang elektronik, penggunaan seperti ini sangat bagus karena kita tidak pusing dengan menyediakan uang yang pas untuk pembayaran, kita cukup mengisi Top Up saja dan kartu E-money BRIZZI mudah dibawa dan praktis, awal-awal saya tidak mengerti kalau penggunaan Bus Trans Padang menggunakan E-money BRIZZI ini, dan masih banyak yang tidak mengetahui bahwa pembayaran Bus Trans Padang menggunakan BRIZZI karena banyak dari kalangan muda maupun tua yang menggunakannya, baru-baru ini dampak yang terjadi adalah penurunan paksa penumpang Bus Trans Padang karena tidak memiliki kartu E-money BRIZZI dikarenakan kurangnya sosialisasi tersebut" Wawancara Dengan Eka Selaku Pengguna Kartu E-money (BRIZZI) Pada Bus Trans Padang. Pada Tanggal 16 Januari 2020.

## 4. Kurangnya sarana dan penyediaan Top Up

Seharusnya UPT Bus Trans Padang dalam penerapan kartu E-money BRIZZI menyediakan sarana yang memadai tetapi tidak dirasakan oleh pengguna Bus Trans Padang, ini masalah yang masih belum bisa diselesaikan seutuhnya sebagaimana hasil wawancara yang di dapat oleh Fresty pengguna Bus Trans Padang mengatakan: "Hasil wawancara dengan Fresty mengatak<sup>1</sup>: **Bahwa penerapan yang masih kurang dirasakan adalah sarana penyediaan tempat Top Up, sebagaimana yang di sampaikan oleh pihak bank BRI dan UPT Bus Trans Padang yang menyediakan tempat pengisian Top Up di setiap halte-halte yang ada di 10 halte di Padang ternyata hanya satu halte saja yang menerapkan tempat pengisian Top Up di Padang yaitu di halte imam bonjol<sup>1</sup> Padang, ini sangat mempersulit masyarakat dalam kelancaran menggunakan angkutan massal ini. Sebagaimana yang tertera peraturan Bus Trans Padang ini penumpang yang tidak memiliki kartu E-money BRIZZI atau tidak memiliki saldo di dalamnya tidak bisa naik Bus Trans Padang, sedangkan sarana yang disediakan Bus Trans Padang itu sendiri belum sepenuhnya baik"**( Wawancara Dengan Fresty Selaku Pengguna Kartu E-money (BRIZZI) Pada Bus Trans Padang. Pada Tanggal 16 Januari 2020).

### Upaya Dalam Mengatasi Kendala Strategi pelayanan E-money BRIZZI Pada Bus Trans Padang

#### 1. Diskusi penambahan Bus Trans Padang

Supaya penambahan Armada Bus Trans Padang ini berjalan dengan baik dan lancar dinas perhubungan harus mengadakan perundingan dengan ormas, dan angkutan darat lainnya yang mana wawancara bersama Bapak Asdimon mengatakan: "Hasil wawancara dengan Bapak Asdimon beliau mengatakan kita akan memanggil pihak-pihak terkait untuk mendiskusikan adanya tambahan 10 unit bus yang akan beroperasi di daerah itu, kita akan mencari solusi dari penerapan rencana pemerintah ini, jadi saat kedua pihak dipanggil semoga ditemui solusi terbaik permasalahannya, dan ini sesuai dengan kebijakan pemerintah dan kepala Bus Trans Padang. Penambahan Bus Trans Padang ini dikarenakan terlalu lama jarak tunggu penumpang yang berkisar 15 menit. Maka dari itu, dengan adanya penambahan Bus Trans Padang dapat mempersingkat waktu tunggu penumpang di halte-halte" (Wawancara Dengan Bapak Asdimon Yang Menjabat Sebagai Ka. Tata Usaha Pada UPT Bus Trans Padang. Pada Tanggal 10 Januari 2020).

#### 2. Pembelian Tiket Dan Top Up

Untuk kelancaran penggunaan kartu E-money BRIZZI pada Bus Trans Padang dalam mengatasi kendala penyediaan pengisian Top Up UPT Bus Trans Padang akan lebih memaksimalkan pelayanan dalam penyediaan tiket dan pengisian Top Up agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pengguna Bus Trans Padang, yang mana disampaikan oleh Bapak Asdimon selaku Tata usaha dan

pengawas mengatakan: “Hasil wawancara dengan Bapak Asdimon mengatakan: UPT Bus Trans Padang telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan Bus Trans Padang dalam pengisian Top Up, yang mana pada saat sekarang ini untuk penyediaan Top Up kami masih banyak kekurangan dikarenakan penyediaannya hanya satu halte saja, akan tetapi permasalahan tersebut akan segera diatasi” (Wawancara Dengan Bapak Asdimon Yang Menjabat Sebagai Ka.Tata Usaha Pada Bus Trans Padang. Pada Tanggal 10 Januari 2020).

3. Melakukan Sosialisasi Berganda

Untuk kelancaran penggunaan kartu E-money BRIZZI pada Bus Trans Padang harus melakukan sosialisasi agar dapat di pahami dan dimengerti oleh masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tata cara penggunaannya maka UPT Bus Trans Padang bersama bank BRI akan menerapkan sosialisasi berganda yang mana sosialisasi ini rujukan oleh pemerintah agar dapat menjadi lebih baik yang mana di sampaikan oleh Bapak Asdimon mengatakan: “Hasil wawancara dengan Bapak Asdimon mengatakan: Kami UPT Bus Trans Padang semaksimal mungkin melakukan yang terbaik kepada masyarakat pengguna Bus Trans Padang, jadi masyarakat yang belum mengetahui kami akan berupaya untuk melayani. Dan kami akan melakukan sosialisasi berganda untuk meningkatkan akan ketahuan masyarakat akan penggunaan kartu E-money BRIZZI ini dengan cara penyebaran luas informasi penggunaan BRIZZI melalui media cetak, media elektronik, dan penyuluhan langsung di bank BRI mengenai penggunaannya, pemasangan ajakan di setiap halte-halte dan ajakan pada badan Bus Trans Padang”(Wawancara Dengan Bapak Asdimon Yang Menjabat Sebagai Ka.Tata Usaha Pada Bus Trans Padang. Pada Tanggal 10 Januari 2020).

4. Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Sejauh ini pengoperasian Trans Padang sudah cukup bagus, namun tentunya masih diperlukan perbaikan disana sini, harus adanya evaluasi sebelum memberikan tambahan armada Bus Trans Padang yang sampai saat peresmian penggunaan kartu E-money BRIZZI jumlah armada Bus Trans Padang berjumlah 25 armada dengan pramugara 40 orang dan supir 40 orang yang di bagi menjadi 2 shift, maka dari itu kita selaku pelaksana akan memberikan yang terbaik kepada pengguna sebagaimana yang di sampaikan wawancara bersama Bapak Asdimon mengatakan: “Hasil wawancara dengan Bapak Asdimon mengatakan: Untuk meningkatkan sarana kita pada masyarakat yang mana menyediakan Top Up di setiap halte-halte itu akan segera kita laksanakan, karena kemaren kita kekurangan oleh dana APBD yang mana kalau kita dibandingkan dengan Jakarta kita jauh tertinggal, maka dari itu bagi masyarakat yang masih kebingungan dalam pengisian Top Up kita dalam waktu dekat akan mengatasi permasalahan ini dengan memfasilitasi pengguna Bus Trans Padang dalam penggunaan kartu E-money BRIZZI. Maka untuk mengatasi kendala tersebut harus ada upaya peningkatan pelayanan sarana dan prasarana pada halte dan Bus Trans Padang, menyediakan tempat pembuatan kartu E-money BRIZZI dan sekaligus tempat pengisian Top Up dengan diterapkannya sarana dan prasarana yang memadai maka akan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal terhadap pengguna”( Wawancara Dengan Bapak Asdimon Yang Menjabat Sebagai Ka.Tata Usaha Pada UPT Bus Trans Padang. Pada Tanggal 10 Januari 2020).

## Simpulan

Kegiatan atau program yang dibuat oleh dinas perhubungan yaitu program penerapan pembayaran kartu E-money BRIZZI pada Bus Trans Padang, yang mana program ini program UPT Bus Trans Padang yang berkerja sama dengan bank BRI untuk mengurangi biaya daerah yang digunakan untuk pembiayaan karcis, dengan diterapkannya pembayaran seperti ini dapat mengurangi pengeluaran daerah tersebut dan dapat dialokasikan ke dana lain yang di perlukan oleh daerah. Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang didapatkan di Dinas Perhubungan maupun UPT Bus Trans Padang yaitu dengan melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah berharap dengan adanya kebijakan penggunaan kartu E-money BRIZZI ini pada Bus Trans Padang dapat membantu masyarakat kota Padang dalam Transportasi massal.

Strategi Dinas Perhubungan dalam penerapan pembayaran Bus Trans Padang dengan menggunakan kartu E-money BRIZZI ini sudah cukup baik karena mempermudah masyarakat dalam penggunaan Bus Trans Padang. Kerjasama antara Dinas perhubungan dengan Bank BRI kota Padang yang baik akan mempermudah menjalankan suatu kebijakan penggunaan kartu E-money BRIZZI.

**Referensi**

- Ardiyanti, A. (2007). *Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan Pelayanan E-Money*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Bogdan, & Taylor. (2001). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Usaha Nasional.
- Chih-Pei, H., & Chang, Y.-Y. (2017). John W. Creswell, research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(2), 205-207.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Indonesia, P. B. (2009). Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Metodologi Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. L. (1989). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi. (1985). *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: UGM Press Prof. Dr. Yermias T. Keban, SU, MURP, 2008, *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nawawi, H. (2012). *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- padangkita.com. (2019). Retrieved 28 Oktober 2019, from <https://padangkita.com>
- Pohan, A. (2011). *Sistem Pembayaran "Strategi dan Impelentasi di Indonesia"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ramadhana, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa dalam Menggunakan E-Money. 13(2).
- Sinambela, d. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumarsan, T. (2013). *System Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- sumbar.antaraneews.com. (2019). Retrieved 28 Oktober 2019
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- www.bisnis.com. (2020). Perkembangan Uang Elektronik. Retrieved 29 Oktober pada pukul 10.00 wib, from <http://www.bisnis.com/Perkembangan/Uang/elektronik>



# 2673-7433-1-PB.pdf

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.laaroiba.ac.id">journal.laaroiba.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://www.jurnal.iicet.org">www.jurnal.iicet.org</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://jurnal.ensiklopediaku.org">jurnal.ensiklopediaku.org</a> Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On