

Implementasi Cashless Payment Bus Rapid Transit Banjarbakula di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan

Muhammad Luthfi Azhar^{1*}, Dewi Merdayanti², Devia Hetty Hernany³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan
E-mail: luthfiazhar321@gmail.com

*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7606>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 23 Jul 2026

Revised: 29 Jul 2026

Accepted: 04 Aug 2026

Kata Kunci:

Implementasi
Kebijakan; Cashless
Payment; Pelayanan
Publik.

Keywords:

Policy
Implementation;
Cashless Payment;
Public Service.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi cashless payment pada Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas Kepala UPTD, Kepala Seksi Operasional dan Layanan Trans Perkotaan, operator BRT, serta pengguna BRT Banjarbakula. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula telah berjalan cukup baik. Komunikasi dilakukan melalui sosialisasi bertahap dan pendampingan langsung; sumber daya manusia dan fasilitas pendukung tersedia memadai; disposisi pelaksana menunjukkan sikap positif dan responsif; serta struktur birokrasi didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan koordinasi antarpihak yang berjalan baik. Kendala yang masih ditemukan berupa gangguan teknis pada perangkat pembayaran yang menyebabkan kartu elektronik terkadang tidak terbaca oleh mesin. Namun, kendala tersebut tidak menghambat pelaksanaan sistem secara keseluruhan karena telah ditangani melalui pemeriksaan dan pemeliharaan perangkat secara berkala.

This study aims to analyze the implementation of cashless payment on the Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT), managed by the Type B Terminal and Urban Transit Technical Implementation Unit (UPTD) of the South Kalimantan Transportation Agency, and to identify the obstacles encountered in its implementation. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving the Head of the UPTD, the Head of the Urban Transit Operations and Services Section, BRT operators, and BRT Banjarbakula passengers as informants. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, guided by George C. Edward III's policy implementation theory encompassing communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the implementation of cashless payment on the Banjarbakula BRT has run reasonably well. Communication was carried out through gradual socialization and direct assistance; human resources and supporting facilities were adequately available; implementer disposition showed a positive and responsive attitude; and bureaucratic structure was supported by a clear Standard Operating Procedure (SOP) and effective inter-party coordination. Remaining obstacles were technical disruptions in payment devices, in which electronic cards were occasionally unreadable by the machine.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Muhammad Luthfi Azhar, et al. (2026), Implementasi Cashless Payment Bus Rapid Transit Banjarbakula di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan, 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7606>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendorong pemerintah untuk mengadopsi inovasi berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2017). Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah penerapan cashless payment, sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah serta Gerakan Nasional Non-Tunai yang didorong Bank Indonesia (2014) untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran nasional. Penerapan sistem pembayaran non-tunai diyakini mampu meningkatkan transparansi keuangan, mengurangi potensi kebocoran pendapatan, serta mempercepat proses transaksi (Rositasari, 2022).

Dalam sektor transportasi publik, penerapan cashless payment menjadi indikator penting modernisasi layanan. Studi pada BRT Bus Tayo di Tangerang menunjukkan bahwa penerapan cashless payment melalui QRIS dan kartu elektronik telah berjalan baik meskipun pemahaman masyarakat terhadap sistem tersebut masih perlu ditingkatkan (Syahputra et al., 2025). Pemanfaatan teknologi informasi pada sistem pembayaran non-tunai BRT juga terbukti meningkatkan efisiensi layanan, meski tetap memerlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat (Karima et al., 2022). Dalam perspektif implementasi kebijakan, George C. Edward III (1980) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi cashless payment pada transportasi publik belum sepenuhnya optimal. Implementasi pada BRT Trans Semarang belum berjalan optimal akibat kendala teknis, keterbatasan fasilitas, serta belum adanya kebijakan yang mewajibkan penggunaan sistem tersebut (Suminar et al., 2024). Penelitian lain turut menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan sistem, dan jaringan yang tidak stabil menjadi hambatan utama penerapan pembayaran non-tunai. Sebagian besar penelitian terkait topik ini masih terfokus pada wilayah perkotaan besar di Pulau Jawa, sementara kajian di wilayah luar Jawa—khususnya Kalimantan Selatan, dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan literasi digital yang berbeda—masih sangat terbatas, sehingga terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

BRT Banjarbakula sebagai layanan transportasi massal di Kalimantan Selatan memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat di kawasan metropolitan Banjarbakula (Aminudin dkk., 2024). Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, penerapan sistem pembayaran non-tunai menjadi salah satu inovasi yang diterapkan, namun masih menghadapi berbagai kendala terkait kesiapan infrastruktur teknologi, keterbatasan jaringan, tingkat pemahaman masyarakat, serta kebiasaan bertransaksi tunai. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis dan mendeskripsikan implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan, dan (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bertujuan memahami secara mendalam proses implementasi cashless payment pada BRT tanpa berfokus pada pengujian hipotesis. Penelitian dilaksanakan di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan yang beralamat di Jalan Pramuka No. 21, Banjarmasin. Sumber data terdiri atas data primer, yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi seperti laporan operasional dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Informan penelitian dipilih secara purposif dan terdiri atas informan kunci (Kepala UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan, serta Kepala Seksi Operasional dan Layanan Trans Perkotaan), informan utama (operator BRT Banjarbakula), dan informan pendukung (tiga orang pengguna BRT Banjarbakula). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif terbatas, dan dokumentasi. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rijali, 2018), yang dipandu oleh empat indikator implementasi kebijakan George C. Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula dianalisis menggunakan empat indikator implementasi kebijakan George C. Edward III. Temuan menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran non-tunai secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih ditemukan kendala teknis dalam pelaksanaannya.

Komunikasi

Komunikasi menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi karena berkaitan dengan kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, dan pemahaman pihak pelaksana maupun masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan menyampaikan informasi penerapan cashless payment melalui rapat koordinasi internal, media sosial, papan pengumuman di halte, serta sosialisasi bertahap kepada masyarakat sejak awal penerapan.

"Penyampaian informasi mengenai penerapan sistem cashless payment dilakukan melalui rapat koordinasi yang melibatkan operator dan petugas lapangan, serta melalui media sosial dan papan pengumuman di halte BRT Banjarbakula. Sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan secara bertahap sejak awal penerapan agar masyarakat dapat memahami dan menyesuaikan diri dengan sistem pembayaran non-tunai yang digunakan." (Kepala UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan, wawancara 25 Mei 2026)

Dari sisi pengguna layanan, informasi mengenai cashless payment juga dinilai relatif mudah dipahami setelah memperoleh penjelasan langsung dari petugas di lapangan.

"Arahan yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Sebelum penerapan sistem kami diberikan penjelasan secara langsung oleh pihak UPTD. Selain itu operator juga mendapatkan pelatihan penggunaan alat pembayaran digital." (Operator BRT Banjarbakula, wawancara 19 Mei 2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Suminar et al. (2024) mengenai implementasi uang elektronik pada Bus Trans Semarang yang menyatakan bahwa sosialisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai. Namun, berbeda dengan temuan tersebut yang menunjukkan lemahnya penyampaian informasi kepada pengguna, komunikasi pada BRT Banjarbakula dinilai telah berjalan cukup baik sehingga masyarakat mulai terbiasa menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Karima et al. (2022) bahwa keberhasilan penerapan pembayaran digital pada transportasi publik sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Sumber Daya

Sumber daya meliputi staf, informasi, wewenang, dan fasilitas pendukung yang menentukan kemampuan organisasi melaksanakan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat telah memperoleh pelatihan penggunaan sistem pembayaran digital, serta didukung fasilitas berupa mesin pembayaran elektronik, QRIS, dan kartu elektronik.

"Kendala teknis yang sering terjadi umumnya berkaitan dengan jaringan internet yang kurang stabil, yang dapat memperlambat proses transaksi. Selain itu, sesekali terjadi gangguan pada perangkat pembaca pembayaran, meskipun tidak terjadi setiap hari." (Kepala Seksi Operasional dan Layanan Trans Perkotaan, wawancara 19 Mei 2026)

"Saya pernah mengalami kendala saat melakukan pembayaran cashless di BRT Banjarbakula, di mana transaksi tidak dapat diproses sehingga harus menunggu beberapa saat hingga sistem kembali normal. Namun gangguan tersebut tidak berlangsung lama dan transaksi akhirnya berhasil tanpa perlu metode pembayaran lain." (Pengguna BRT Banjarbakula, wawancara 19 Mei 2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Suminar et al. (2024) yang menemukan bahwa keterbatasan fasilitas dan gangguan sistem menjadi hambatan utama implementasi pembayaran elektronik pada BRT Trans Semarang, serta mendukung temuan Sherlyani dan Andriasari (2023) bahwa gangguan sistem dan ketidakstabilan jaringan masih menjadi kendala umum penerapan pembayaran digital berbasis QRIS. Dengan demikian, meskipun sumber daya yang dimiliki BRT Banjarbakula sudah cukup memadai, peningkatan kualitas infrastruktur dan teknologi tetap diperlukan untuk mendukung efektivitas sistem.

Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kesediaan pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator dan petugas BRT Banjarbakula memiliki sikap yang mendukung penerapan cashless payment, ditunjukkan melalui kesediaan membantu penumpang yang mengalami kesulitan bertransaksi.

"Secara umum petugas menunjukkan sikap positif terhadap penerapan cashless payment dan memahami bahwa sistem ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas menjalankan tugas sesuai aturan serta memiliki komitmen untuk mempelajari sistem baru." (Kepala UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan, wawancara 25 Mei 2026)

"Menurut saya, kesiapan operator dalam menjalankan sistem cashless payment sudah cukup baik karena telah mendapatkan pelatihan, arahan, dan pemahaman mengenai prosedur penggunaan perangkat pembayaran." (Kepala Seksi Operasional dan Layanan Trans Perkotaan, wawancara 19 Mei 2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Amandani, Solikah, dan Widiawati (2023) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi transaksi non-tunai sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan dukungan aparatur pelaksana, serta penelitian Paramean et al. (2025) yang menunjukkan bahwa komitmen petugas menjadi faktor pendukung penting dalam penerapan transaksi non-tunai pada pelayanan publik. Dengan demikian, disposisi pelaksana dalam implementasi cashless payment BRT Banjarbakula dapat dikategorikan baik.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur operasional yang menjadi pedoman pelaksanaan kebijakan. Implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata cara pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran non-tunai, dengan koordinasi antara UPTD, operator, dan petugas lapangan yang berjalan baik.

"Jika terjadi gangguan pada sistem pembayaran, operator akan segera melaporkannya kepada petugas yang berwenang sesuai prosedur yang berlaku. Laporan tersebut memuat informasi mengenai jenis gangguan, waktu kejadian, dan kondisi di lapangan." (Operator BRT Banjarbakula, wawancara 19 Mei 2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Amandani et al. (2023) yang menyatakan bahwa keberadaan prosedur kerja yang jelas dan koordinasi yang baik antarunit kerja menjadi faktor penting keberhasilan implementasi transaksi non-tunai. Secara keseluruhan, aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi pada implementasi cashless payment BRT Banjarbakula menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan aspek sumber daya masih memerlukan peningkatan terutama pada fasilitas dan infrastruktur teknologi.

Kendala dalam Implementasi Cashless Payment

Kendala utama yang ditemukan dalam implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula adalah gangguan teknis pada perangkat pembayaran, berupa kartu elektronik yang terkadang tidak dapat terbaca oleh mesin pembaca (card reader), sehingga proses transaksi menjadi lebih lambat. Pengguna layanan turut menyampaikan pengalaman serupa terkait kendala teknis tersebut.

"Saya pernah mengalami kendala ketika mesin pembayaran tidak dapat membaca kartu yang saya gunakan. Akibatnya saya harus menunggu beberapa saat hingga masalah tersebut dapat diselesaikan. Petugas kemudian membantu memeriksa kondisi alat dan meminta saya mencoba kembali. Setelah beberapa kali percobaan, transaksi akhirnya berhasil dilakukan." (Pengguna BRT Banjarbakula, wawancara 19 Mei 2026)

Ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung merupakan bagian dari indikator sumber daya yang dikemukakan Edward III (1980); apabila perangkat yang digunakan mengalami gangguan, tujuan kebijakan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien menjadi kurang optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suminar et al. (2024) mengenai implementasi uang elektronik pada Bus Trans Semarang yang menemukan bahwa kesalahan sistem transaksi elektronik menjadi salah satu hambatan utama penerapan pembayaran non-tunai, serta mendukung temuan Sherlyani dan Andriasari (2023) bahwa gangguan sistem memengaruhi kelancaran transaksi pembayaran digital.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak UPTD dan operator melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan perangkat secara berkala, pemantauan jaringan internet, evaluasi terhadap gangguan yang terjadi, serta pemberian arahan kepada petugas agar selalu siap membantu penumpang.

SIMPULAN

Implementasi cashless payment pada BRT Banjarbakula di UPTD Terminal Tipe B dan Trans Perkotaan Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan, ditinjau dari empat indikator implementasi kebijakan George C. Edward III, secara umum telah berjalan dengan baik. Aspek komunikasi didukung oleh sosialisasi bertahap dan pendampingan langsung kepada masyarakat; aspek sumber daya didukung oleh pelatihan bagi operator serta fasilitas pembayaran digital yang memadai; aspek disposisi menunjukkan sikap positif dan responsif dari petugas maupun operator; dan aspek struktur birokrasi didukung oleh SOP yang jelas serta koordinasi antarpihak yang berjalan baik. Kendala utama yang masih ditemukan adalah gangguan teknis pada perangkat pembayaran, khususnya kartu elektronik yang terkadang tidak terbaca oleh mesin, yang menyebabkan proses transaksi menjadi lebih lambat. Kendala tersebut tidak berlangsung terus-menerus dan dapat ditangani melalui pemeriksaan serta pemeliharaan perangkat secara berkala, sehingga tidak menghambat pelaksanaan sistem pembayaran non-tunai secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dampak langsung cashless payment terhadap indikator layanan transportasi publik lain serta memperluas lokus penelitian ke wilayah luar Jawa lainnya guna memperkaya perbandingan implementasi kebijakan digitalisasi transportasi publik di Indonesia.



Gambar 1. Dokumentasi

REFERENSI

- Amandani, Y. E., Solikah, M. A., & Widiawati, H. S. (2023). Implementasi sistem transaksi non tunai di dinas lingkungan hidup kabupaten kediri. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 188–196.
- Aminudin, M., Mulyadi, M., & Abdurrahman, A. (2024). Analisis operasional kendaraan BRT Banjarbakula (Studi kasus koridor I rute Banjarmasin-Banjarbaru). *Jurnal Kacapuri: Jurnal Keilmuan Teknik Sipil*, 7(2), 331. <https://doi.org/10.31602/jk.v7i2.17646>
- Bank Indonesia. (2014). *Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)*.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaborasi*. Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Karima, M., Munggaran, F. M., Putri, D. A., & Baskoro, A. L. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pembayaran non-tunai BRT Semarang. *Journal of Education and Technology*, 2(2), 159–167.
- Paramean, E. F., Jaya, A., & Rantererung, C. L. (2025). Implementasi transaksi non tunai terhadap penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Paulus Journal of Research*, 2(1).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95.

Rositasari, S. (2022). Penggunaan pembayaran non-tunai (cashless payment) berbasis kartu dan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 13(2), 163.

Sherlyani, G. F. A., & Andriasari, W. S. (2023). Implementasi transaksi pembayaran cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *JEBISKU: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus*, 1(3), 314. <https://doi.org/10.21043/jebisku.v1i3.301>

Suminar, L., Hariani, D., & Nurcahyanto, H. (2024). Analisis proses inovasi pembayaran non tunai di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Studi kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 2, 306–312.

Syahputra, P. S., Alamsyah, A., & Mirza, M. (2025). Sosialisasi sistem pembayaran nontunai penumpang pada pelayanan Bus Rapid Transit (Studi kasus Bus Tayo Kota Tangerang). *Social Science Academic*, 3(1), 84–93. <https://doi.org/10.37680/ssa.v3i1.8134>