

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan terkait efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai Bus Surabaya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pembayaran Bus Surabaya menggunakan metode QRIS berdasarkan ketepatan sasaran program belum terimplementasi secara efektif karena jumlah penumpang yang menggunakan QRIS baru mencapai 7% dari total jumlah penumpang sehingga harus menjadi catatan bagi pihak Bus Surabaya ke depannya. Dari penggunaannya pun masih belum dimengerti bagi beberapa kalangan yang tidak mengerti tentang pembayaran digital. Namun bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan pembayaran digital maka dengan mudah beradaptasi menggunakan QRIS pada Bus Surabaya.
2. Efektivitas pembayaran Bus Surabaya menggunakan metode QRIS berdasarkan sosialisasi program sudah terimplementasi cukup efektif. Pihak Bus Surabaya dalam melakukan sosialisasinya menggunakan kanal akun media sosial dari Bus Surabaya, ini dilakukan demi memberi pengetahuan tentang metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS pada Bus Surabaya. Sosialisasi yang dilakukan berupa pemberitahuan terkait Bus Surabaya sudah dapat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, kemudian cara menggunakan QRIS sebagai metode

pembayaran dari Bus Surabaya, dan juga memberikan *giveaway* atau hadiah bagi para penumpang yang membuat video kreatif di Instagram. Sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif namun menjadi catatan selanjutnya untuk Bus Surabaya agar melakukan sosialisasi di halte maupun tempat yang terkoneksi dengan Bus Surabaya.

3. Efektivitas pembayaran Bus Surabaya menggunakan metode QRIS berdasarkan tujuan program sudah terimplementasi secara efektif. Tujuan dari program ini ialah untuk memudahkan para penumpang untuk menikmati layanan Bus Surabaya dengan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Dengan menggunakan QRIS para penumpang hanya perlu melakukan pemindaian pada kode QR menggunakan dompet digital ataupun *mobile banking* yang dimiliki oleh penumpang. Hanya dengan melakukan hal tersebut penumpang dapat menikmati layanan Bus Surabaya selama dua jam perjalanan. Kesan dari penumpang dengan adanya ini sangat positif karena mereka merasa mudah dan nyaman. Sehingga penulis menilai tujuan program sudah tercapai dan efektif dilaksanakan.
4. Efektivitas pembayaran Bus Surabaya menggunakan metode QRIS berdasarkan pemantauan program sudah terimplementasi secara efektif, pihak Bus Surabaya melakukan pemantauan pada layar yang tersedia terkait pendapatan rupiah dan jumlah penumpang dari QRIS yang diraih pada periode tertentu maupun rute yang ada. Pemantauan juga dilakukan jika ada kendala yang terjadi, pada kasus tersebut maka pihak Bus

Surabaya akan langsung membenahi masalah tersebut sesuai dengan substansinya. Selanjutnya pemantauan dilakukan dari masukan dan kritikan dari masyarakat, masyarakat biasanya melakukan kritik lewat media sosial dari Bus Surabaya atau lewat *helper* yang ada di Bus Surabaya. Kegiatan pemantauan ini berfungsi untuk memecahkan masalah sedini mungkin, dan juga berfungsi sebagai evaluasi dari Bus Surabaya demi kualitas pelayanan yang makin baik kedepannya.

5. Berdasarkan hasil kajian pada empat fokus diatas, maka efektivitas pembayaran Bus Surabaya menggunakan metode QRIS sudah terimplementasi secara efektif. Dari kajian ketepatan sasaran program raihan jumlah penumpang dan juga pengetahuan bagi beberapa kalangan terkait metode QRIS pada Bus Surabaya belum efektif, namun bagi beberapa kalangan yang sudah terbiasa maka menjadi tepat sasaran. Selanjutnya untuk kajian sasaran program sudah cukup efektif dilakukan melalui media sosial meskipun tidak ditemukan sosialisasi di halte maupun tempat yang terintegrasi dengan Bus Surabaya. Kemudian tujuan program sudah terimplementasi secara efektif karena masyarakat lebih mudah dalam melakukan proses pembayaran menggunakan QRIS. Dan yang terakhir pemantauan program sudah dilakukan secara efektif melihat dari kegiatan pemantauan yang dilakukan menggunakan layar terkait jumlah pemasukan, serta pendeteksian apabila terdapat masalah secara dini. Selain itu kegiatan pemantauan juga dilakukan terkait kritikan dan masukan dari masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diantaranya yaitu:

1. Pada catatan raihan penumpang khususnya dalam penggunaan QRIS yang masih jauh harapan harus menjadi perhatian dari Bus Surabaya. Pihak Bus Surabaya harus melakukan kegiatan sosialisasi dengan gencar untuk mendapatkan atensi dari masyarakat yang menjadi target dalam penggunaan layanan Bus Surabaya khususnya dalam metode pembayaran menggunakan QRIS. Sosialisasi menggunakan media sosial harus lebih gencar dilakukan, namun yang terpenting sosialisasi lain dapat dilakukan pada halte maupun tempat yang terkoneksi dengan Bus Surabaya, dengan begitu masyarakat yang tidak menggunakan media sosial akan mengetahui bahwa Bus Surabaya saat ini sudah menggunakan QRIS. Dengan begitu raihan penumpang akan bertambah yang tentunya menjadi performa baik bagi Bus Surabaya.
2. Sistem pembayaran menggunakan metode pembayaran QRIS sudah baik dilakukan, akan tetapi dalam implementasinya masih harus dibantu oleh *helper* dari Bus Surabaya. Untuk itu penulis menyarankan agar pemberlakuan *self service* atau praktik melayani diri sendiri, dengan menggunakan metode *self service* maka penumpang secara mandiri akan melakukan metode pembayarannya dan tentunya akan semakin lebih efisien.