



# Analisis Pengaruh Kebijakan Penggunaan *E-Money* dan Tiket Digital Go-jek Terhadap Transparansi Sistem Pembayaran KAI

Tia Nur Aisyah\*, Alisa Safira, Rahma Nanda Azizah, Keisya Damayanti, Fatkhuri

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kebijakan penggunaan e-money dan tiket digital melalui aplikasi GOJEK terhadap transparansi pembayaran dan inklusivitas layanan PT Kereta Api Indonesia (KAI). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada 131 responden pengguna layanan KAI dan aplikasi GoTransit di wilayah Jakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 131 responden pengguna layanan KAI dan dianalisis dengan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi pembayaran memiliki pengaruh positif terhadap transparansi transaksi, efisiensi pelayanan, dan kemudahan akses informasi bagi pengguna. Namun, kebijakan ini masih menghadapi hambatan dalam hal kesenjangan digital, terutama di kalangan lansia, kelompok berpenghasilan rendah, dan individu dengan literasi digital yang terbatas. Temuan ini menekankan pentingnya peran negara dalam menjamin akses yang adil terhadap layanan digital publik melalui kebijakan inklusif, literasi digital, dan pengawasan terhadap aplikasi pihak ketiga. Kontribusi penelitian ini bagi ilmu politik terletak pada pemahaman bahwa implementasi e-government melalui kemitraan publik-swasta dalam sektor transportasi publik perlu memperhatikan aspek keadilan sosial, transparansi tata kelola, dan keterlibatan seluruh kelompok masyarakat dalam sistem pelayanan digital.

**Kata Kunci:** *E-money*, Tiket Digital, Transparansi, Inklusivitas, *E-Government*, Transportasi Publik

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2524>

\*Correspondence: Tia Nur Aisyah

Email:

[2310413100@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310413100@mahasiswa.upnvj.ac.id)

Received: 25-04-2025

Accepted: 25-05-2025

Published: 25-06-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study aims to analyze the influence of the policy of using e-money and digital tickets through the GOJEK application on the transparency of payments and inclusiveness of PT Kereta Api Indonesia (KAI) services. Using a quantitative approach, this study involved distributing questionnaires to 131 respondents who were users of KAI services and the GoTransit application in the Jakarta area. Using a quantitative approach, data was collected from 131 respondents who were users of KAI services and analyzed using simple linear regression. The results of the study indicate that the payment digitalization policy has a positive influence on transaction transparency, service efficiency, and ease of access to information for users. However, this policy still faces obstacles in terms of the digital divide, especially among the elderly, low-income groups, and individuals with limited digital literacy. These findings emphasize the importance of the role of the state in ensuring equitable access to public digital services through inclusive policies, digital literacy, and supervision of third-party applications. The contribution of this study to political science lies in the understanding that the implementation of e-government through public-private partnerships in the public transportation sector needs to pay attention to aspects of social justice, transparency of governance, and the involvement of all community groups in the digital service system.

**Keywords:** *E-money*, Digital Tickets, Transparency, Inclusivity, *E-Government*, Public Transportation

## Pendahuluan

Sarana transportasi merupakan bagian penting yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat (Sari et al, 2024.). Seiring dengan arus globalisasi yang terus berkembang sehingga mendorong digitalisasi di berbagai sektor, pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam pelayanan publik guna menyeimbangkan kedua aspek tersebut. Salah satu langkah strategis yang dapat diambil adalah pengadaan transportasi umum berbasis teknologi informasi dan digitalisasi, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan transportasi yang efisien dan terjangkau.

Sehingga topik ini sangat menarik untuk diteliti, mengingat pemerintah Indonesia yang sudah mulai menerapkan konteks e-government, yang mana implementasi e-money dan tiket digital mencerminkan adopsi teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Harahap, 2020). Kebijakan ini juga mendorong inklusi keuangan dan digital dengan memperluas akses masyarakat terhadap layanan teknologi, sejalan dengan tujuan e-government untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara merata (Rivani & Rio, 2021).

Selain itu, dengan adanya fenomena penggunaan e-money dan tiket digital GOJEK dalam sistem pembayaran KAI mencerminkan upaya digitalisasi layanan transportasi publik di Indonesia. Kolaborasi dengan platform swasta seperti GOJEK dan perusahaan transportasi publik milik negara seperti KAI mencerminkan prinsip *public-private partnership* dalam kerangka e-government, di mana sektor publik dan swasta bekerja sama untuk menghadirkan layanan yang lebih efisien, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Noor, 2016). Implementasi e-money juga mempermudah transaksi nontunai, memungkinkan pengguna melakukan pembayaran secara efisien tanpa perlu membawa uang tunai.

Integrasi ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan publik melalui teknologi digital, tetapi juga memperkuat ekosistem digital dengan menciptakan konektivitas antar platform, mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dalam satu sistem yang terintegrasi. Digitalisasi pembayaran melalui e-money dan tiket digital menjadi wujud nyata penerapan e-government dalam bidang transportasi, yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas transaksi. Dengan sistem pembayaran digital, seluruh proses transaksi terdokumentasi secara *real-time*, meminimalisasi potensi penyalahgunaan dana dan korupsi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

Namun, penerapan inovasi teknologi dalam transportasi publik tidak lepas dari tantangan. Faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan infrastruktur dapat menjadi penghambat dalam implementasi inovasi tersebut. Seperti halnya tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses atau literasi digital yang memadai untuk memanfaatkan layanan ini. Oleh karena itu, diperlukan komitmen kuat dari pemerintah, kolaborasi dengan sektor swasta, dan partisipasi aktif masyarakat untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

Penerapan teknologi informasi dalam layanan transportasi publik telah terbukti secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Teknologi ini memungkinkan proses layanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan (Nasikhah, 2019) pada Stasiun Malang menjelaskan sejumlah inovasi berbasis teknologi informasi yang telah diterapkan, seperti sistem reservasi tiket kereta api H-90 yang memungkinkan penumpang memesan tiket jauh hari sebelumnya, *Check In Center* (CIC) untuk mempercepat proses *check-in* tanpa antrian panjang, serta layanan *Customer Care* yang responsif terhadap keluhan dan pertanyaan penumpang. Selain itu, sistem manajemen komplain berbasis digital memudahkan pengguna melaporkan masalah yang mereka hadapi, sementara fasilitas toilet ramah lingkungan mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkelanjutan.

Begitu juga dengan pengembangan sistem transportasi cerdas seperti Surabaya *Intelligent Transport System* (SITS) yang menggambarkan upaya nyata dalam mengintegrasikan sistem informasi dan teknologi komunikasi dengan infrastruktur transportasi. Sistem ini memanfaatkan teknologi untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mendistribusikan data lalu lintas secara *real-time*, memungkinkan otoritas terkait untuk merespons kondisi jalan secara cepat dan tepat. Tujuan utama dari implementasi SITS adalah untuk mengurangi kemacetan dengan mengatur arus lalu lintas secara lebih efisien, mengoptimalkan penggunaan jalan, serta meminimalisir potensi keterlambatan. Selain itu, sistem ini juga berperan dalam meningkatkan keselamatan pengemudi dengan memberikan informasi terkini mengenai kondisi jalan, kecelakaan, dan rute alternatif, sehingga menciptakan ekosistem transportasi yang lebih modern, aman, dan adaptif (Florence, 2018).

Kemudian, terkait dengan research gap dalam penelitian kami adalah jika penelitian sebelumnya lebih mengarah pada analisis ekonomi atau kebijakan umum, maka gap penelitian yang kami lakukan lebih fokus pada perspektif sosial terkait bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi aksesibilitas pengguna dari kelompok masyarakat yang lebih terpinggirkan. Kemudian juga dengan tingkat adopsi teknologi di kalangan berbagai kelompok pengguna. e-money dan tiket digital GOJEK mungkin lebih diterima oleh segmen pengguna tertentu, seperti pengguna muda atau pengguna di area perkotaan dan kami ingin melihat bagaimana pemerintah yang mulai berinovasi sehingga prinsip e-government seperti transparansi, efisiensi dan interaksi bisa diterapkan.

Juga, mengatasi keterbatasan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan lebih memperdalam pengembangan pembayaran digital melalui aplikasi GOJEK. Kolaborasi antara GOJEK dan PT Kereta Commuter Indonesia telah mempermudah pengguna KRL dalam membeli tiket melalui fitur GoTransit di aplikasi tersebut. Meski memberikan kemudahan, penting untuk mempertanyakan sejauh mana transparansi pemerintah dalam mengatur sistem ini, terutama terkait pengelolaan data pengguna, mekanisme pembagian keuntungan, dan akuntabilitas proses transaksi. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, kami berharap pemerintah dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan pembayaran tiket KAI yang bekerja sama dengan GOJEK. Perlu ada pertimbangan apakah kolaborasi ini

merupakan langkah yang tepat atau justru pemerintah sebaiknya mengembangkan aplikasi khusus untuk tiket KAI demi meningkatkan transparansi, memperkuat pengawasan publik, dan mengurangi ketergantungan pada aplikasi pihak ketiga. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi kunci agar masyarakat tidak hanya menerima kemudahan akses, tetapi juga memiliki kepercayaan penuh terhadap sistem pembayaran digital yang diterapkan.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kebijakan penggunaan e-money dan tiket digital GOJEK terhadap transparansi sistem pembayaran KAI dan inklusivitas pengguna transportasi publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menyajikan data yang objektif dan terukur, serta relevan untuk menguji hipotesis melalui analisis statistik. Metode ini juga memungkinkan generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kebijakan penggunaan e-money dan tiket digital melalui GOJEK, yang diukur dari tiga indikator utama: kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan aksesibilitas layanan. Sementara itu, variabel dependen meliputi dua aspek, yakni transparansi sistem pembayaran KAI dan inklusivitas pengguna transportasi publik. Transparansi diukur dari akses informasi dan kejelasan sistem digital, sedangkan inklusivitas mencakup sejauh mana berbagai kelompok masyarakat termasuk yang kurang akrab dengan teknologi dapat mengakses dan menggunakan sistem pembayaran digital.

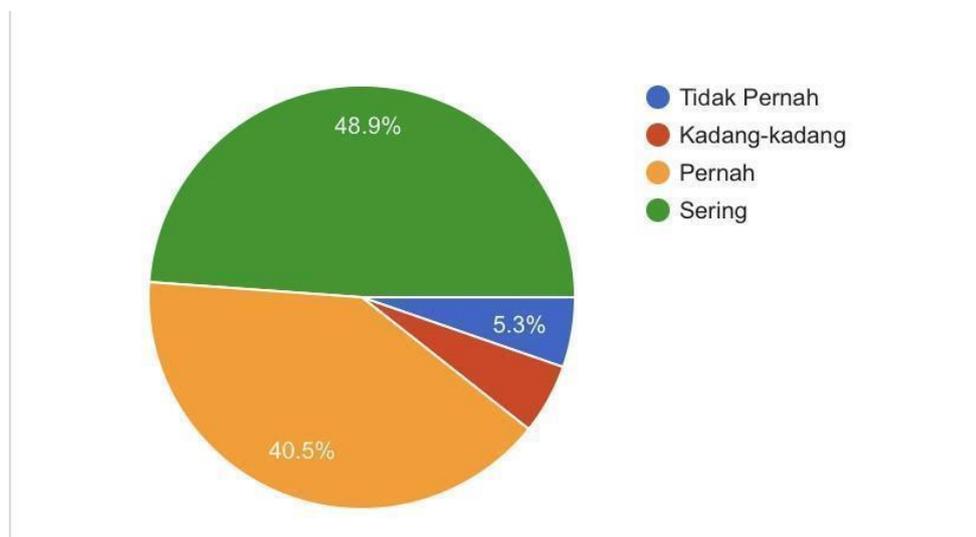
Populasi penelitian adalah pengguna transportasi publik di wilayah Jakarta yang menggunakan layanan GOJEK dan e-money. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria usia, frekuensi penggunaan transportasi publik, dan pengalaman menggunakan e-money atau tiket digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara daring dan luring kepada responden terpilih, dengan pertanyaan yang dirancang untuk mengukur persepsi terhadap kebijakan digitalisasi pembayaran dan dampaknya.

Dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Tahap awal analisis dilakukan melalui statistik deskriptif guna menggambarkan karakteristik demografis responden dan pola penggunaan e-money serta tiket digital dalam layanan KAI. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik seperti normalitas dan linearitas untuk memastikan validitas model regresi. Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kebijakan penggunaan e-money dan tiket digital, terhadap variabel dependen yang mencakup transparansi sistem pembayaran dan inklusivitas pengguna. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi, serta diperkuat dengan penjelasan naratif guna memberikan konteks yang lebih luas terhadap temuan kuantitatif, khususnya terkait isu aksesibilitas dan keadilan sosial dalam transformasi digital.

## Hasil dan Pembahasan

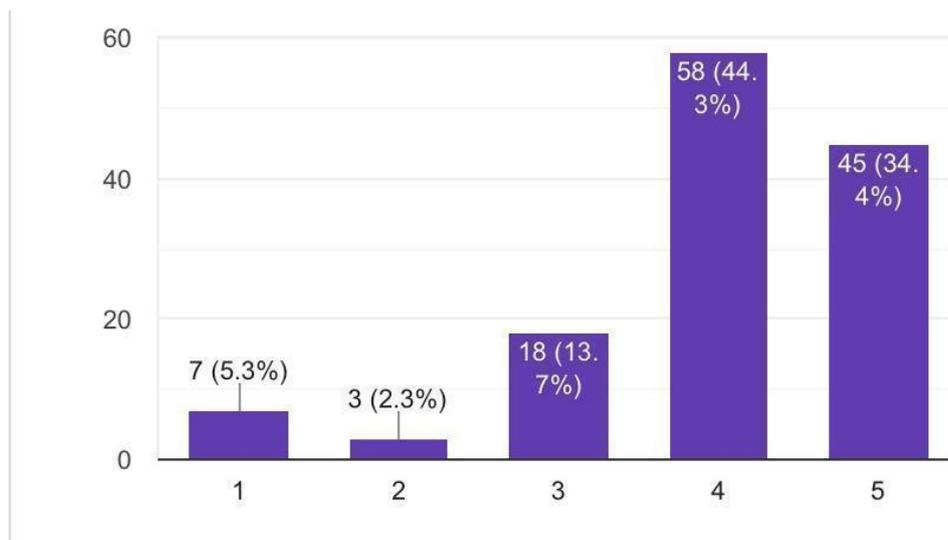
### Pengaruh Kebijakan Penggunaan E-Money dan Tiket Digital sebagai sistem Pembayaran KAI terhadap tingkat inklusivitas pengguna

Berdasarkan hasil kuesioner yang terkumpul, terlihat bahwa 48,9% responden menyatakan bahwa mereka tergolong sering menggunakan metode pembayaran digital atau E-Money pada sistem pembayaran KAI membuat proses transaksi lebih mudah dan efisien. Persentase ini mencerminkan keberhasilan awal dari transformasi digital di sektor transportasi publik, khususnya dalam meningkatkan kenyamanan pengguna melalui kemudahan akses layanan. Data ini mengindikasikan bahwa adopsi tiket digital atau E-Money di kalangan responden (masyarakat) cukup tinggi. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa QRIS memberikan kemudahan penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*) yang mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi tersebut.



**Gambar 1.** Seberapa sering responden menggunakan metode pembayaran digital.  
Sumber : Kuesioner Peneliti

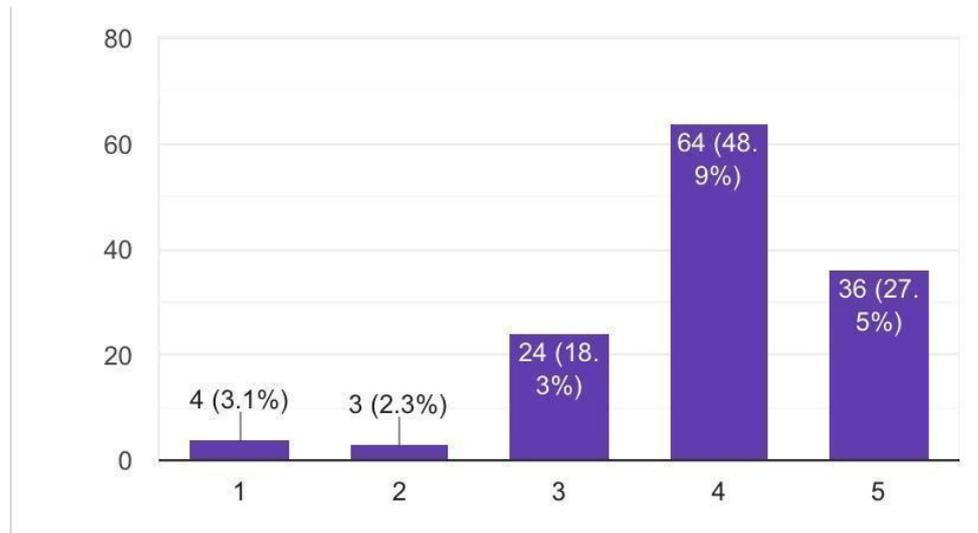
Selain itu, kebijakan tiket digital atau E-Money ini juga terbukti dapat membantu mengurangi antrian di stasiun. Sebanyak 44,3% dan 34,4% responden setuju dengan pertanyaan mengenai seberapa berpengaruhnya tiket digital atau E-Money ini dalam membantu mengurangi antrian di stasiun. Hal ini semakin membuktikan bahwa sistem pembayaran digital memudahkan mereka dalam menggunakan layanan KAI, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu oleh adanya kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan. Ini juga mencerminkan pentingnya mempertimbangkan aspek inklusivitas dalam pelaksanaan kebijakan digitalisasi transportasi. Menurut Anandha dan Mukhlis (2022), ditekankan akan pentingnya kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden atau pengguna mengakui manfaat E-Money dalam hal kemudahan dan kepraktisan transaksi.



**Gambar 2.** Kebijakan penggunaan tiket digital atau E-Money membantu mengurangi antrian di stasiun.  
Sumber : Kuesioner Peneliti

Namun demikian, sebanyak 48,9% responden menyatakan setuju bahwa pemerintah atau penyedia layanan transportasi publik perlu menyediakan opsi pembayaran alternatif bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini dikarenakan terdapat sebagian kecil masyarakat masih merasa kesulitan atau belum siap dengan sistem digital ini, terutama orang lanjut usia atau masyarakat yang memiliki literasi digital rendah. Jika sebagian pengguna KAI masih merasa belum memahami penggunaan sistem digital untuk alat pembayaran KAI, menunjukkan perlunya upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan literasi digital dan kompeten dalam menggunakan tiket digital atau E-Money.

Terutama untuk kelompok usia lanjut dan kelompok yang memiliki literasi digital rendah, sangat diperlukan adanya edukasi atau sosialisasi mengenai kebijakan sistem pembayaran digital ini melalui pemerintah atau penyedia layanan (KAI). Jika pengguna belum memahami cara menggunakan E-Money atau tiket digital maka mereka cenderung tidak mengadopsinya, berbeda halnya pada saat mereka sudah memahami cara menggunakannya dan mendapat manfaatnya maka mereka akan cenderung lebih positif dalam mengadopsinya. Hikmah & Marlina (2023) juga menyoroti tantangan kurangnya sosialisasi dalam implementasi pembayaran digital yang mana memperkuat aspek edukasi ini. Pemerintah dan penyedia layanan juga harus memastikan bahwa adanya transformasi digital pada sektor layanan publik ini juga harus dilakukan dengan prinsip keadilan sosial, hal ini termasuk menyediakan edukasi literasi digital, pelayanan manual yang memadai, serta memastikan masyarakat dari berbagai latar belakang tidak merasa terdiskriminasi pada proses akses layanan.

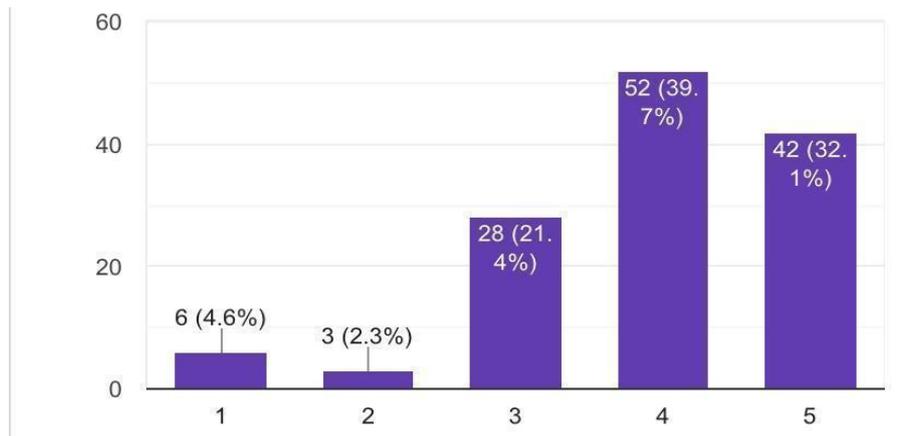


**Gambar 3.** Pemerintah perlu menyediakan pembayaran alternatif bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Sumber : Kuesioner Peneliti

Selanjutnya, sebanyak 39,7% dan 32,1% responden menyatakan setuju akan penjelasan mengenai informasi mengenai biaya tambahan atau potongan saldo dalam pembayaran tiket digital ini sudah cukup jelas. Pada umumnya, jika pengguna tiket digital atau E-Money sudah sering menggunakannya maka sudah dipastikan rata-rata dari pengguna sudah mengetahui akan hal tersebut. Tetapi, alangkah baiknya diadakan edukasi atau sosialisasi oleh penyedia layanan mengenai hal-hal penting tersebut agar tidak terjadi adanya kesalahpahaman dan hal-hal yang tidak diinginkan kedepannya.

Dalam sekali pengisian saldo, pengguna akan dikenai biaya Rp. 2.000., - Rp. 2.900., untuk Bank Permata dan BCA. Sedangkan, untuk Top Up melalui Livin Mandiri untuk E-Money tidak dikenai biaya apapun apabila Top Up sesuai Bank dari kartu yang digunakan. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen atau pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran digital E-Money. Permasalahan ini juga dapat menjadi kendala penting yang dapat menghambat kelancaran transaksi dan mengurangi kepercayaan pengguna. Selain itu, data ini juga menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan respons positif terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh integritas E-Money atau tiket digital dalam satu platform.

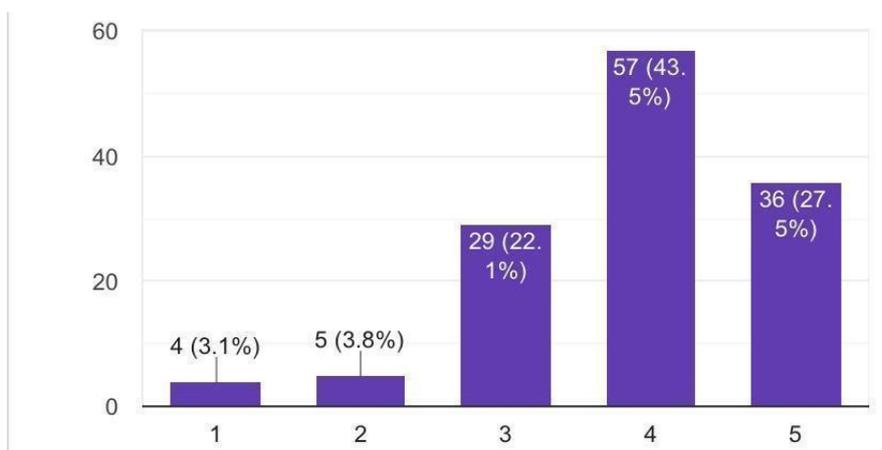


**Gambar 4.** Informasi mengenai biaya tambahan atau potongan saldo dalam pembayaran tiket digital sudah jelas.

Sumber : Kuesioner Peneliti

Dilanjutkan dengan hasil kuesioner mengenai layanan pelanggan KAI memberikan penjelasan yang transparan terkait penyelesaian masalah jika pengguna mengalami kendala dalam transaksi itu terdapat 43,5% dan 27,5% responden setuju dan sangat setuju. Terbukti bahwa layanan KAI dalam menyelesaikan masalah kendala dalam transaksi sudah cukup transparan di realita nya. Integritas ini sangat memungkinkan pengguna untuk mencoba transportasi umum dengan sistem pembayaran digital E-Money khususnya KAI secara lebih efisien, tanpa perlu mengkhawatirkan kendala yang akan ada.

Wahid (2024) menyatakan bahwa persepsi kegunaan teknologi mempengaruhi niat untuk menggunakannya. Menurut Hikmah & Marlina (2023) preferensi terhadap E-Money mencerminkan keinginan akan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Selain itu, preferensi yang tinggi terhadap metode non-tunai juga mendukung inklusivitas keuangan, di mana sistem pembayaran digital dapat memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi publik. Anandha & Mukhlis (2022) mengatakan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan dapat memberikan nilai tambah, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

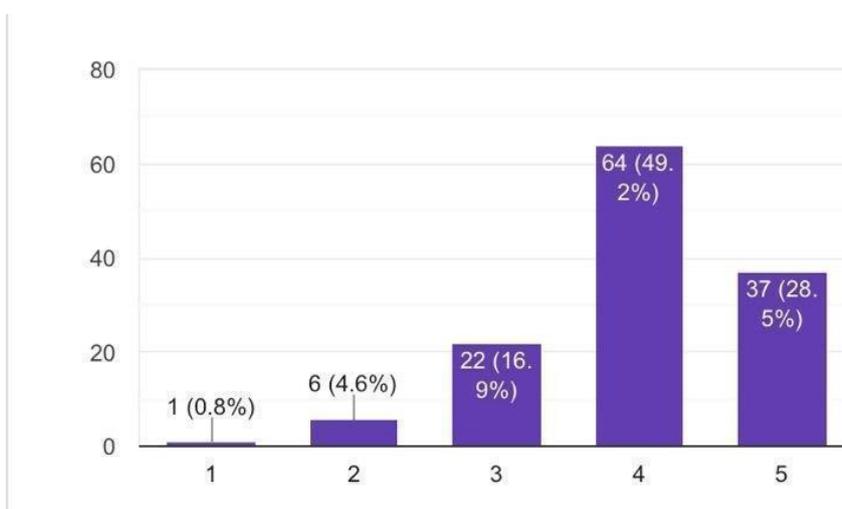


**Gambar 5.** Layanan pelanggan KAI memberikan penjelasan yang transparan terkait penyelesaian masalah jika pengguna mengalami kendala dalam transaksi

Sumber : Kuesioner Peneliti

### Inovasi Pemerintah dalam kebijakan Integrasi Sistem Pembayaran Tunai ke Tiket Digital Dapat Menentukan Akuntabilitas dan efisiensi Pembayaran

Pentingnya ketersediaan opsi dalam pembayaran alternatif untuk kelompok masyarakat yang masih belum terbiasa dengan adanya sistem pembayaran digital ini, penting juga untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi pengguna dalam proses digitalisasi layanan pembayarannya. Keterkaitan Indonesia dalam dunia ekonomi berdampak besar terhadap perekonomian Indonesia, termasuk sistem pembayarannya. Dahulu sebelumnya adanya perkembangan teknologi mengenai pembayaran digital ini umumnya masyarakat Indonesia masih mengandalkan uang tunai sebagai transaksi manual terhadap sistem pembayaran, termasuk transaksi pengguna transportasi umum (Hakim, 2024)

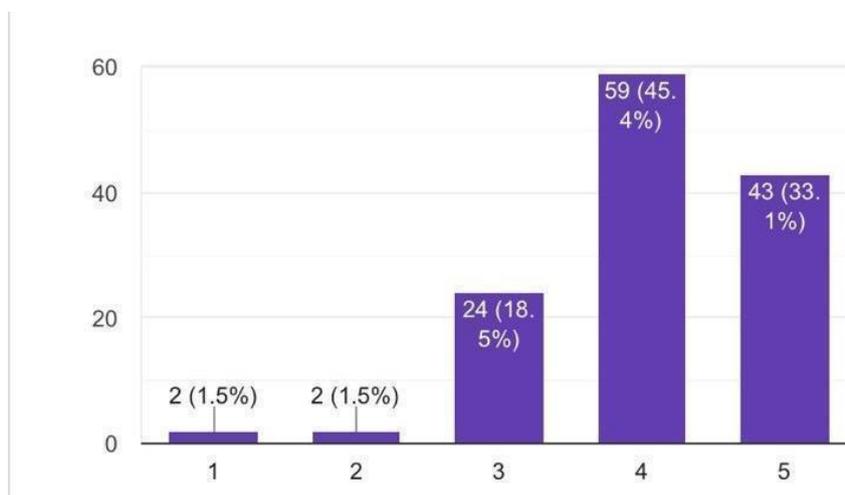


**Gambar 6.** E-money dan tiket digital di KAI membantu meningkatkan akuntabilitas dalam transaksi dibandingkan dengan pembayaran tunai  
 Sumber : Kuesioner Penelitian

Sehingga pemerintah beralih menggunakan sistem pembayaran digital seperti E-money dan tiket digital KAI untuk membantu meningkatkan akuntabilitas dalam transaksi dibandingkan dengan pembayaran tunai. Tercatat sebanyak 49.2% responden pengguna teknologi sekarang setuju bahwa transaksi menggunakan E-money dan Gojek Digital dalam pembayaran transportasi terbukti dapat membantu meningkatkan akuntabilitas dalam transaksi dibandingkan dengan pembayaran tunai. Sebanyak 0.8% pengguna biasanya masih mengalami kesulitan dalam akses pada pengisian saldo E-Money dan membeli tiket digital.

Dengan perkembangan E-money dan tiket digital dapat memberikan informasi dan komunikasi yang lebih meningkat kepada pengguna. Para pengguna dapat melihat harga sebelum melakukan perjalanan menggunakan KAI, sehingga dengan adanya sistem E-money ini mempermudah proses transaksi lebih cepat dan informatif (Hakim, 2024) . Kemudahan dalam pembelian tiket secara online maupun mengisi kartu E-money merupakan pemanfaatan layanan digitalisasi yang dinilai memudahkan para pengguna untuk menghindari antrian dan dapat lebih mengefisienkan waktu pemberangkatan dan pemberhentian. Pembayaran digital ini dapat digunakan dalam keadaan apapun dan dimanapun. Oleh karena itu masyarakat tentunya akan lebih memilih sesuatu yang lebih

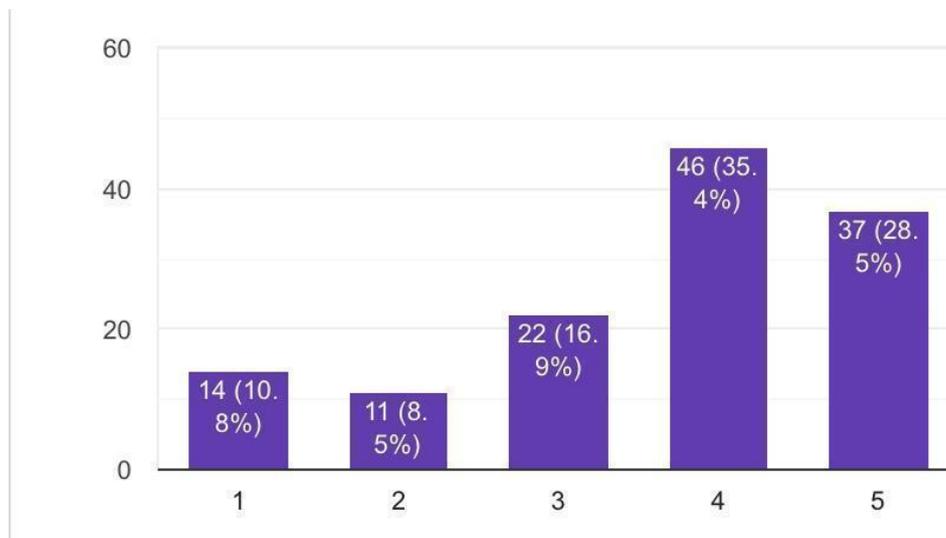
mudah, ringkas, dan efisien (Puspita, 2020). Argumen tersebut dapat diperkuat dengan adanya respon dari masyarakat yang menggunakan tiket *digital* gojek ataupun E-Money. Disini terlihat sebanyak 45.4% setuju bahwa integritas E-money dan tiket *digital* Gojek dapat meningkatkan efisiensi transportasi publik salah satunya menggunakan transportasi KAI.



**Gambar 7.** Efisien kebijakan pemerintah dari pembayaran tunai ke pembayaran digital  
Sumber : Kuesioner Penelitian

Sejalan dengan penggunaan E-money dan tiket digital yang mempermudah pembayaran para pengguna, menunjukkan mayoritas responden menilai kebijakan pemerintah dalam transisi pembayaran tunai ke pembayaran *digital* sebagai langkah kebijakan yang efisien. Hal ini mencerminkan bahwa pemerintah dapat membuat kebijakan positif terhadap arah digitalisasi dalam transportasi publik KAI. Namun, secara umum dilihat bahwa kebijakan ini efisien masih banyak pengguna merasa kesulitan untuk proses pengisian saldo atau pembelian tiket digital. Hal ini berkaitan dengan efektivitas kebijakan belum sepenuhnya diimbangi dengan kemudahan akses dan kenyamanan dalam implementasi. Sehingga, dapat dilihat pemerintah masih harus meningkatkan kebijakan dan menyelesaikan tantangan berbasis teknologi ini.

Berdasarkan pada hasil grafik ini menunjukkan mayoritas responden mengaku mengalami kesulitan dalam hal pengisian saldo atau saat membeli tiket digital untuk layanan KAI, sebanyak 35.4% dan 28.5% memberikan skala kesulitan terhadap pengisian saldo. Jawaban responden ini menggambarkan bahwa meskipun digitalisasi sudah diterapkan, tetapi masih banyak hambatan dalam penerimaan teknologi yang kalangan pengguna saat mengakses. Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis 1989, ini menekankan bahwa pentingnya seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dan mempermudah aktivitas. Jadi, penggunaan teknologi dapat memberikan pengaruh dan manfaat positif dan perilaku pengguna E-money dan Gojek *Digital* (Mardhiyah, 2020)



**Gambar 8.** Pernah Mengalami kesulitan dalam mengisi saldo atau membeli tiket digital untuk KAI.  
Sumber : Kuesioner Penelitian

Kesulitan ini menandakan bahwa masih terdapat adanya kekurangan dalam efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Pengguna merasakan bahwa sistem tidak cukup mudah digunakan dan merasa kesulitan sehingga dinilai tidak memberikan manfaat signifikan. PT KAI dan layanan Gojek *Digital* telah mengimplementasikan berbagai cara inovasi untuk meningkatkan layanan, upaya ini meningkatkan jangkauan memperluas akses internet yang lebih stabil serta memastikan kebijakan mengenai tarif dengan jelas sehingga pengguna dapat merasakan efisiensi penggunaan teknologi (Saru, 2025)

### **Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga (GOJEK) dalam Sistem terhadap Transparansi Transaksi Bagi Pengguna dan Pemerintah**

Transformasi digital dalam sektor transportasi publik di Indonesia mengalami akselerasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi penting adalah integrasi antara penyedia layanan transportasi publik seperti PT Kereta Api Indonesia (KAI) dengan aplikasi pihak ketiga seperti GOJEK melalui fitur GoTransit. Platform ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pemesanan dan pembayaran tiket kereta api langsung dari aplikasi GOJEK, tanpa perlu membuka aplikasi terpisah. Keuntungan utama dari kolaborasi ini adalah penciptaan sistem yang lebih efisien, terintegrasi, dan transparan bagi semua pemangku kepentingan, baik pengguna, pemerintah, maupun operator transportasi publik (Suyanto, 2023).

Transaksi Digital Terintegrasi Melalui fitur GoTransit, pengguna dapat mengakses jadwal perjalanan, memilih rute, membeli tiket, dan membayar langsung melalui dompet digital GoPay. Tiket digital yang diperoleh disimpan dalam akun pengguna dan dapat digunakan untuk boarding melalui sistem pemindai QR di stasiun. Setiap transaksi tercatat secara digital, yang mencakup waktu pembelian, jumlah pembayaran, metode pembayaran, dan identitas pengguna, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Suyanto, 2023).

Sistem ini tidak hanya menciptakan efisiensi dalam proses pembelian tiket, tetapi juga menghilangkan kebutuhan transaksi tunai yang seringkali sulit dilacak. Seperti yang

dijelaskan oleh Ramadhani (2024), penggunaan dompet digital dan integrasi layanan pada aplikasi pihak ketiga memperkuat keamanan transaksi sekaligus memudahkan proses dokumentasi keuangan baik bagi pengguna individu maupun pihak regulator.

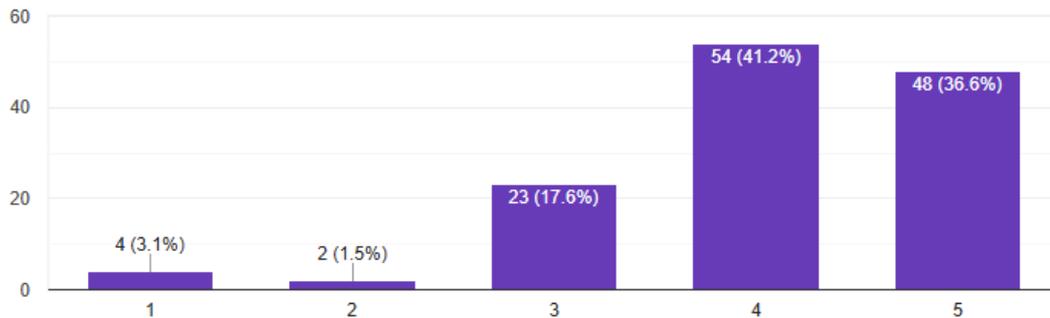
Seluruh transaksi pengguna tercatat secara otomatis dalam histori pembayaran aplikasi GOJEK. Hal ini memungkinkan pengguna memverifikasi setiap transaksi, membandingkan harga, serta mengklaim tiket secara sah apabila terjadi kesalahan sistem atau kendala saat boarding (Suryono & Supono, 2021). Dengan dokumentasi ini, risiko kehilangan tiket atau bukti pembelian dapat ditekan secara signifikan. Melalui pembelian tiket berbasis aplikasi dan metode pembayaran digital, praktik percaloan tiket dapat ditekan secara drastis. Setiap tiket terhubung dengan akun pengguna yang terverifikasi, sehingga tiket tidak mudah diperjualbelikan kembali. Ini mendukung misi pemerintah untuk menghilangkan perantara ilegal dalam sistem transportasi publik (Maulana, 2021). Dompet digital GoPay yang digunakan dalam GoTransit telah tersertifikasi ISO 27001 dan diawasi oleh Bank Indonesia. Fitur Gojek SHIELD menambahkan lapisan keamanan dengan deteksi dini terhadap aktivitas mencurigakan dan perlindungan informasi pribadi (Suyanto, 2023).

Data transaksi digital yang tercatat dalam sistem GoTransit dapat diakses oleh KAI dan pemerintah dalam format yang terstruktur dan real time. Hal ini mempercepat proses pelaporan keuangan, mendukung transparansi fiskal, dan mengurangi potensi penyimpangan dana. Menurut Kristanty (2024), sistem QRIS dan dompet digital telah memungkinkan pemerintah untuk memantau aliran transaksi publik secara efektif. Informasi dari sistem digital seperti GoTransit dapat digunakan oleh pemerintah untuk merancang subsidi berdasarkan data riil, serta menyesuaikan jadwal dan kapasitas angkutan sesuai dengan pola mobilitas masyarakat (Ramadhani, 2024). Dengan big data yang tersedia, analisis tren penumpang menjadi lebih akurat dan berbasis bukti. Sistem pembayaran digital mengurangi interaksi tunai yang sering menjadi celah terjadinya penyalahgunaan dana. Dengan rekam data yang jelas dan audit trail yang tidak dapat dimanipulasi, risiko korupsi dan penyimpangan dana dalam sistem transportasi publik dapat ditekan (Maulana, 2021).

Kendala utama dalam adopsi sistem pembayaran digital adalah tingkat literasi digital yang masih rendah di beberapa segmen masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan. Meskipun aplikasi dirancang user-friendly, belum semua lapisan masyarakat mampu memanfaatkan teknologi secara optimal (Ramadhani, 2024). Lebih lanjut, Peran aplikasi pihak ketiga dalam sistem layanan publik menuntut adanya regulasi yang ketat, terutama terkait perlindungan data pribadi, interoperabilitas sistem, dan tanggung jawab hukum apabila terjadi pelanggaran. Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh Maulana (2021) yang menggarisbawahi pentingnya pengawasan hukum terhadap pelaku industri keuangan digital. Selain itu, Ketergantungan pada satu aplikasi atau platform dapat menciptakan monopoli teknologi. Pemerintah perlu mendorong sistem yang terbuka dan dapat diakses oleh berbagai penyedia aplikasi, agar tercipta kompetisi sehat dan inovasi berkelanjutan (Kristanty, 2024).

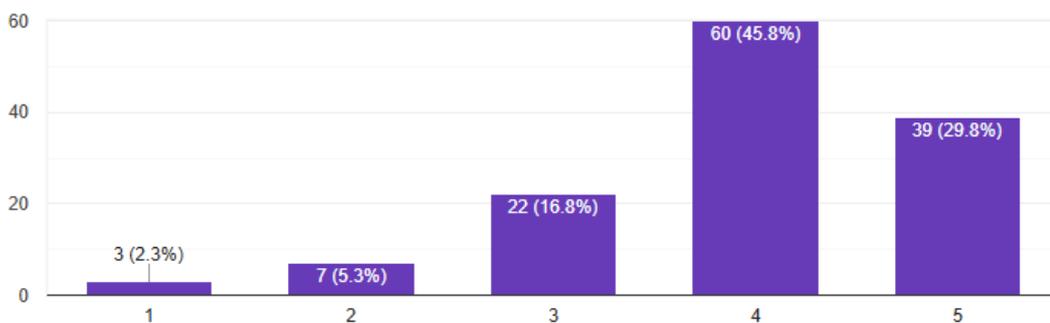
Untuk memperkuat hasil analisis ini, penulis telah melakukan survei terhadap 131 responden. Hasil kuesioner menunjukkan persepsi positif masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dalam layanan transportasi publik, khususnya dalam hal transparansi

dan keamanan. Sebanyak 41,2% responden menyatakan setuju, dan 36,6% sangat setuju bahwa sistem pembayaran digital lebih aman dibandingkan transaksi tunai. Ini menunjukkan adanya kepercayaan tinggi terhadap teknologi digital seperti dompet digital GoPay dalam menjaga keamanan transaksi.



**Gambar 9.** Kepercayaan Masyarakat Terhadap Transaksi Digital  
 Sumber : Kuesioner Peneliti

Selain itu, mayoritas responden juga menilai bahwa peran pemerintah dalam mengawasi transparansi transaksi digital di sektor transportasi publik sangatlah krusial. Hal ini terlihat dari hasil survei yang menunjukkan bahwa 45,8% responden menyatakan setuju dan 29,8% lainnya sangat setuju bahwa pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap sistem transaksi digital. Tingginya angka persetujuan ini mencerminkan kekhawatiran masyarakat terhadap potensi penyalahgunaan data, manipulasi transaksi, atau kurangnya akuntabilitas dari pihak penyelenggara layanan apabila tidak ada kontrol yang memadai dari otoritas publik. Dengan semakin berkembangnya sistem pembayaran digital, terutama yang melibatkan aplikasi pihak ketiga, masyarakat semakin sadar bahwa keterlibatan aktif pemerintah tidak hanya penting untuk menjaga integritas sistem, tetapi juga untuk melindungi hak-hak pengguna. Pengawasan ini dapat meliputi audit berkala terhadap sistem transaksi digital, penerapan standar keamanan data, serta regulasi yang mewajibkan transparansi pelaporan dari penyedia layanan. Ketiadaan pengawasan yang memadai dikhawatirkan dapat membuka celah terjadinya kecurangan, penyalahgunaan data pribadi, hingga monopoli layanan oleh pihak tertentu.



**Gambar 10.** Pandangan Masyarakat Terhadap Pentingnya Pengawasan Transaksi Digital  
 Sumber : Kuesioner Peneliti

Terakhir, mayoritas responden merasa bahwa pemerintah perlu meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan dan transparansi dalam penggunaan e-money dan tiket digital. Data ini memperkuat temuan dalam literatur bahwa sistem seperti GoTransit memiliki potensi besar dalam meningkatkan transparansi, tetapi tetap memerlukan pengawasan dan edukasi lanjutan agar bisa diakses secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penggunaan aplikasi pihak ketiga seperti GOJEK dalam sistem pembayaran transportasi publik melalui fitur GoTransit memiliki keterkaitan erat dengan beberapa teori penting, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *e-government*, dan inklusi keuangan. Berdasarkan TAM, adopsi sistem ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan *perceived usefulness* dalam bentuk efisiensi dan keamanan transaksi serta *perceived ease of use* karena kemudahan akses dan penggunaan aplikasi yang terintegrasi. Hal ini tercermin dari hasil survei yang menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan tinggi terhadap sistem pembayaran digital. Selanjutnya, dari perspektif *e-government*, kolaborasi antara penyedia layanan transportasi publik (KAI) dan platform digital swasta (GOJEK) merupakan praktik konkret digitalisasi layanan publik yang mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas, sejalan dengan tujuan pemerintah dalam memperkuat tata kelola transportasi yang berbasis data (Jamaludin et al., 2023). Sementara itu, dari sisi inklusi keuangan, penggunaan e-money seperti GoPay memberi akses kepada masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan formal, khususnya dengan fitur transaksi tanpa tunai yang lebih mudah dan aman (Tim SNKI, 2020). Namun demikian, seperti yang ditekankan dalam teori-teori tersebut, keberhasilan implementasi sistem ini tetap bergantung pada literasi digital, regulasi yang adaptif, dan kebijakan pemerintah yang memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi secara setara.

Integrasi aplikasi pihak ketiga seperti GOJEK (GoTransit) dalam sistem pembayaran KAI telah membawa lompatan besar dalam mewujudkan transparansi transaksi. Bagi pengguna, manfaat dirasakan dalam bentuk keamanan, efisiensi, dan dokumentasi transaksi yang rapi. Bagi pemerintah dan operator transportasi, sistem ini mendukung pelaporan fiskal yang transparan, perencanaan berbasis data, dan pengawasan keuangan yang ketat. Meski demikian, tantangan seperti literasi digital, regulasi, dan monopoli teknologi tetap menjadi isu yang harus diantisipasi.

### **Kebijakan yang Mempermudah Akses Bagi Seluruh Lapisan Masyarakat**

Dengan adanya kolaborasi dan kebijakan yang dilakukan antara PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan Gojek, serta penggunaan uang elektronik seperti TapCash, memberikan kemudahan akses transportasi publik bagi masyarakat. Yang mana fitur inovatif GoTransit yang tersedia di aplikasi Gojek, pengguna KAI dapat membeli tiket KRL secara non-tunai tanpa perlu melakukan deposit saldo, membeli beberapa tiket dalam satu transaksi, serta mengintegrasikan layanan transportasi penghubung seperti GoRide dan GoCar dalam satu aplikasi. Fitur ini tidak hanya mempermudah perencanaan perjalanan multimodal tetapi juga mendukung efisiensi waktu dan biaya bagi pengguna transportasi publik (Mawangi & Aryani, 2020). Kemudian berdasarkan informasi dari PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI), kolaborasi dengan GoTransit telah mendorong peningkatan

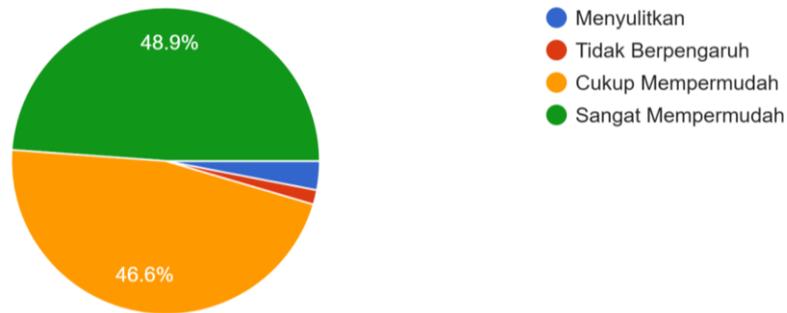
signifikan dalam transaksi tiket digital berbasis kode QR untuk KRL Commuter Line. Sejak diluncurkannya kerja sama ini, jumlah transaksi tiket digital mengalami lonjakan hingga tiga kali lipat. Hal ini menunjukkan antusiasme masyarakat terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh integrasi layanan transportasi publik dengan teknologi digital (Tawarni & Sari, 2024).

Selain itu, kolaborasi ini juga mendukung upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan penggunaan transportasi umum dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Dengan lebih dari 70% pengguna Commuter Line berasal dari generasi milenial dan Gen Z, kolaborasi ini diharapkan dapat mendorong inovasi layanan publik berbasis teknologi sekaligus meningkatkan minat masyarakat terhadap transportasi umum (Rumpakaadi, 2024). Karena fitur Go-Transit yang dimiliki GOJEK ini juga mendukung perjalanan multimoda dengan menyediakan akses ke layanan transportasi penghubung seperti GoRide dan GoCar. Dengan inovasi ini, mobilitas masyarakat menjadi lebih efisien, baik dari segi waktu maupun biaya, sekaligus mendorong transformasi digital dalam sektor transportasi publik di Indonesia (Tawarni & Sari, 2024).

Transportasi digital juga merupakan integrasi teknologi dan solusi digital ke dalam sistem transportasi untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam pergerakan orang dan barang. Inovasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada bagaimana teknologi dapat memberikan efektivitas yang lebih besar dalam layanan transportasi umum (Nugroho, 2024). Lebih jauh lagi, inovasi ini juga berkontribusi pada pengurangan kemacetan lalu lintas dan emisi karbon dengan mendorong penggunaan transportasi umum daripada kendaraan pribadi.

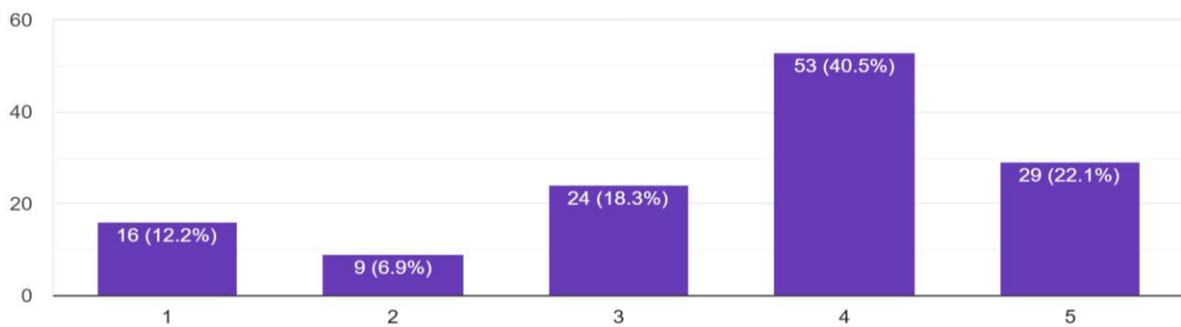
Dengan sistem yang lebih terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah berpindah dari satu moda transportasi ke moda lainnya tanpa hambatan. Ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat tetapi juga mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan. Transformasi digital dalam transportasi umum juga membuka peluang untuk inklusi keuangan, di mana masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan dapat mengakses layanan transportasi dengan lebih mudah melalui pembayaran non-tunai. Dengan demikian, inovasi transportasi berbasis digital tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional tetapi juga memperluas aksesibilitas dan menciptakan ekosistem mobilitas yang lebih inklusif bagi semua orang (Izzati et al., 2024).

Hal ini sejalan dengan hasil survei yang kami lakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan platform *Google Form*, di mana data yang terkumpul menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya kemudahan yang signifikan dalam mengakses layanan transportasi publik berkat dukungan dari berbagai aplikasi elektronik tambahan, seperti aplikasi pemesanan tiket digital dan dompet digital. Aplikasi-aplikasi ini dinilai mampu menyederhanakan proses pembelian tiket yang sebelumnya mengharuskan pengguna datang langsung ke loket atau menghadapi antrean panjang. Selain itu, sistem pembayaran digital yang terintegrasi dengan e-wallet yang dianggap sangat membantu dalam mempercepat transaksi dan menghindari kerepotan membawa uang tunai.



**Gambar 11.** Pandangan warga terhadap kemudahan akses transportasi dengan E-Money dan Tiket digital  
 Sumber: Kuesioner Peneliti

Berdasarkan hasil kuesioner, tercatat bahwa sebanyak 48,9% responden merasa bahwa inovasi yang diterapkan memberikan kemudahan yang sangat signifikan dalam mengakses layanan transportasi. Selain itu, sebanyak 48,6% responden lainnya menyatakan bahwa inovasi ini cukup membantu dalam mempermudah akses transportasi mereka sehari-hari. Dengan demikian, secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sekitar 97,5% dari total responden merasakan adanya peningkatan kemudahan dalam menggunakan layanan transportasi sebagai dampak langsung dari penerapan inovasi ini.



**Gambar 12.** Kemudahan proses pembelian tiket KAI menggunakan E-Money dan tiket digital Go-Jek  
 Sumber: Kuesioner Peneliti

Hal ini juga serupa terlihat dari hasil kuesioner yang menilai kemudahan dalam proses pembelian tiket KAI melalui penggunaan e-money atau tiket digital yang terintegrasi dengan aplikasi Go-Jek. Sebanyak 40,5% responden menyatakan setuju bahwa inovasi ini mempermudah proses pembelian tiket, sedangkan 22,1% responden lainnya bahkan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan manfaat nyata dari penerapan teknologi digital dalam sistem pembayaran tiket KAI, khususnya melalui integrasi dengan layanan digital seperti Go-Jek.

Kemudahan ini dirasakan secara nyata terutama oleh responden yang memiliki keterbatasan waktu, seperti pekerja kantoran, mahasiswa, hingga ibu rumah tangga yang memiliki mobilitas tinggi namun waktu terbatas. Tidak hanya itu, responden juga menilai

bahwa penggunaan aplikasi digital memberikan rasa aman dan efisiensi, karena memungkinkan perencanaan perjalanan yang lebih matang, serta mengurangi risiko kesalahan transaksi. Dengan demikian, keberadaan teknologi digital dalam sistem transportasi publik dianggap sebagai solusi modern yang relevan dengan kebutuhan masyarakat urban masa kini.

Akan tetapi, perlu diketahui bahwa tidak seluruh masyarakat bisa dengan mudah memiliki akses untuk memanfaatkan kemajuan teknologi ini. Kelompok-kelompok tertentu, seperti lanjut usia, individu dengan keterbatasan literasi digital, atau mereka yang tidak memiliki perangkat *smartphone*, cenderung menghadapi hambatan dalam menggunakan aplikasi seperti *GoTransit* maupun layanan dompet digital (Nugraha, 2020). Kesulitan ini bisa berupa ketidaktahuan dalam mengoperasikan fitur aplikasi, keterbatasan konektivitas internet, atau bahkan ketidakmampuan untuk mengikuti perkembangan sistem digital yang terus berubah. Oleh karena itu, meskipun kolaborasi antara penyedia transportasi dan platform digital ini membawa berbagai kemudahan dan efisiensi, sangat krusial untuk memastikan bahwa inovasi tersebut tetap bersifat inklusif.

## Simpulan

Kebijakan penggunaan e-money dan tiket digital dalam sistem pembayaran KAI membawa dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan dan inklusivitas pengguna. Di satu sisi, sistem ini mampu memberikan kemudahan akses, kenyamanan, dan efisiensi waktu, terutama bagi pengguna dari kalangan muda dan masyarakat urban yang akrab dengan teknologi digital. Namun, di sisi lain, kebijakan ini masih menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti lansia, individu dengan keterbatasan fisik, serta masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Selain itu, integrasi dengan aplikasi pihak ketiga seperti *GOJEK* melalui fitur *GoTransit* turut meningkatkan transparansi transaksi, mengurangi praktik percaloan, serta mendukung sistem pelaporan yang akuntabel dan real-time bagi pemerintah. Meskipun demikian, tantangan seperti rendahnya literasi digital, perlunya pengawasan terhadap perlindungan data pribadi, dan potensi monopoli platform tetap harus diantisipasi. Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap sistem pembayaran digital, namun tetap menekankan pentingnya peran aktif pemerintah dalam hal pengawasan dan edukasi publik. Kolaborasi antara penyedia layanan transportasi dan platform digital terbukti meningkatkan minat terhadap transportasi publik dan menciptakan ekosistem mobilitas yang lebih efisien serta inklusif. Untuk itu, agar transformasi digital ini benar-benar menjangkau seluruh lapisan masyarakat, diperlukan sinergi antara regulasi pemerintah, pemerataan infrastruktur, dan peningkatan literasi digital di berbagai kalangan.

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, menunjukkan masih banyak pengguna yang mengalami kendala untuk mengakses sistem pembayaran digital, terutama dalam hal pengisian saldo dan pemahaman teknis penggunaan aplikasi. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan literasi digital yang perlu segera direspons. Oleh karena itu, hasil ini dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif.

Dengan menyediakan pilihan pembayaran tunai maupun digital, pemerintah dapat memastikan bahwa transformasi digital tidak menimbulkan eksklusi, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, masyarakat berpenghasilan rendah, dan individu yang tidak memiliki akses memadai terhadap perangkat digital. Yang mana pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat bisa merasakan manfaat dari kemajuan teknologi dalam pelayanan publik, tanpa ada yang tertinggal.

### Daftar Pustaka

- Anandha, V., & Mukhlis, I. (2022). Peran financial technology LinkAja pada mahasiswa di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan (JEBP)*, 2(5), 502-512.
- Andini, R. (2017). *Pengaruh transaksi uang elektronik (e-money) terhadap pertumbuhan sektor transportasi dan komunikasi di Indonesia* (Skripsi, Universitas Airlangga). Diakses dari <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/66603>
- Florence, S. (2018, Agustus). Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *journal.unair*, Vol.6(No. 2). <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp50947d7c17full.pdf>
- Hakim, A. R., & Nasution, M. I. P. (2024). Eksistensi Transaksi Uang Digital Sebagai Alat Keuangan Modern Di Era Sekarang. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 191-199.
- Hanif, M. (2021). *Penggunaan Metode Pembayaran Sistem QRIS Menurut Hukum di Indonesia*. Skripsi. Universitas Mataram.
- Harahap, I. H. (2020). Implementasi e-Government dalam Pelayanan Tol di Indonesia. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, Vol. 3(No.1). <https://journal.bakrie.ac.id/index.php/JEMI/article/view/2001/1568>
- Hikmah, N., & Marlina, N. (2025). Analisis Kemitraan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah dengan PT Astra Digital Arta (AstraPay) dalam Pembayaran BRT Trans Jateng. Universitas Diponegoro. <https://fisip.undip.ac.id/>
- Izzati, N. L., Rahmawati, S. D., & Hayat. (2024, Desember). Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Studi pada Stasiun Gubeng). *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 7(No.2). <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/download/3926/2234>
- Jamaludin, S. N., Ananta, G. P., & Basari, A. S. H. (2023). Demystifying digital resilience in online teaching: Using the Technology Acceptance Model to magnify human factors. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 71(5), 197–210. <https://ijettjournal.org/Volume-71/Issue-5/IJETT-V71I5P221.pdf>
- Khalidi, M. A. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan *Financial Technology*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Kristanty, D. N. (2024). Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan QRIS dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital. *Syntax Admiration*, 5(2), 1746–1757. <https://doi.org/10.46799/jurnal.syntax-admiration.v5i2.1538>
- Mardhiyah, N. S., Rusydi, M., & Azwari, P. C. (2021). Analisis technology acceptance model (TAM) terhadap penggunaan aplikasi gojek pada mahasiswa di kota Palembang. *Esensi J. Bisnis dan Manaj*, 10(2), 173-180. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i2.16455>

- Maulana, H. (2021). *Penggunaan Metode Pembayaran Sistem QRIS Menurut Hukum di Indonesia. Skripsi. Universitas Mataram.* Mawangi, G. T., & Aryani, G. N. C. (2020, Oktober 26). *Gojek launches GoTransit to increase ease and safety of commuters.* ANTARANEWS. <https://en.antaranews.com/news/159869/gojek-launches-gotransit-to-increase-ease-and-safety-of-commuters>
- Mawangi, G. T., & Aryani, G. N. C. (2020, Oktober 26). *Gojek launches GoTransit to increase ease and safety of commuters.* ANTARANEWS. <https://en.antaranews.com/news/159869/gojek-launches-gotransit-to-increase-ease-and-safety-of-commuters>
- Noor, M. M. H. (2016, December 19). *Website DJKN.* Website DJKN. Retrieved February 27, 2025, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/11824/Mengenal-Kerjasama-Pemerintahdengan-Badan-Usaha-KPBU-Skema-Public-Private-Partnership-PPP-di-Indonesi.html>
- Nugraha, D. R. A. (2020, April 08). *Efektivitas Keberhasilan Implementasi Sistem Pembayaran E-Wallet Linkaja Pada Pembelian Tiket Ka Lokal Di Kai Access.* repository.ub.ac.id, (skripsi). <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/191064/2/Damay%20Ria%20Aprillia%20Nugraha.pdf>
- Nugroho, A. (2024, Agustus 28). *Teknologi Smart Mobility Bawa Sektor Transportasi Lebih Cerdas, Aman, dan Terintegrasi.* UGM.AC.ID. <https://ugm.ac.id/id/berita/teknologi-bawa-transportasi-lebih-cerdas-aman-dan-terintegrasi/>
- Puspita, A. A. (2020). *Motif Pemanfaatan Layanan Mobile Application Kai ACCESS (Studi pada Pengguna Kereta Api Lokal/Jarak Dekat Di Stasiun Wonokromo Surabaya).* Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen, 4(2). <https://doi.org/10.35308/jbkan.v4i2.2410>
- Ramadhani, N. (2024). *Pengaruh Variasi Sistem Pembayaran terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi KAI Access.* UIN KH. Abdurrahman Wahid.
- Rivani, E., & Rio, E. (2021, Oktober 30). *Penggunaan Uang Elektronik Pada Masa Pandemi Covid-19: Telaah Pustaka.* Jurnal DPR RI. <https://dprexternal3.dpr.go.id/index.php/kajian/article/download/3910/1127>
- Rumpakaadi, L. (2024, November 14). *KAI Beberkan Data Pelanggan Kereta Api, Didominasi Generasi Milenial dan Gen Z.* Radar Banyuwangi. <https://radarbanyuwangi.jawapos.com/travelling/755310966/kai-beberkan-data-pelanggan-kereta-api-didominasi-generasi-milenial-dan-gen-z>
- Sari, E. Y., Hariko, Y., & Soesiantoro, A. (2024, Maret). *Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Pada Transportasi Publik "Suroboyo Bus" Kota Surabaya.* PRAJA Observer: Jurnal Penelitian
- Saru, P., Pasaribu, V. A., & Rajagukguk, J. (2025). *Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan di PT Kereta Api Indonesia Dirve 1 Sumatera Utara.* Journal of Laguna Geography, 4(1), 26-30. <https://doi.org/10.52562/joulage.v4i1.1538>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=MGOs5rkAAAAJ&citation\\_for\\_view=MGOs5rkAAAAJ:a9-T7VOCCH8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=MGOs5rkAAAAJ&citation_for_view=MGOs5rkAAAAJ:a9-T7VOCCH8C)

- Sumadi, S., Romdhoni, A. H., & Fatakhurohim, F. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2195–2201. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976>
- Suryono, A. M., & Supono, R. A. (2021). Analisis Penggunaan Uang Non Tunai (Cashless) Go-Pay dan Proses Bisnisnya pada Transportasi Online GOJEK. *Jurnal Manajemen Strategi dan Inovasi (JMSI)*, 2(2), 205–210. <https://doi.org/10.33480/j.v2i2.1098>
- Suyanto. (2023). *Mengenal Dompot Digital di Indonesia*. Yogyakarta: CV AA Rizky.
- Tawarni, A., & Sari, N. (2024, Oktober). Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, Vol. 6(No. 2). <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/845/541>
- Tim SNKI. (2020). Laporan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif. <https://snki.go.id/wp-content/uploads/2023/02/Laporan-SNKI-2020-v8.pdf>
- Wahid, M. F. A. (2024). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap intention to use pada penggunaan QRIS menurut perspektif bisnis Islam (Studi pengguna QRIS di Rumah Makan Geprek King Sukarame Bandar Lampung) (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).