

# Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

## Kesenjangan Digital Dalam Pemanfaatan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang

Mutiara laudya 1\*), Ria Ariany 2, Muhammad Ichsan Kabullah

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Andalas Jalan Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang

Email: \*[mutiaralaudya66089@gmail.com](mailto:mutiaralaudya66089@gmail.com)

### ARTICLE INFO

---

*Article history:*

Send 11/07/2023

Received 01/08/2023

Accepted 18/10/2023

---

### Abstract

*This research aims to describe the form of digital divide that occurs in the utilization of electronic tickets of mass transportation Trans Padang. This research used the main traditional theory of digital divide according to Spark Collin 2013, which is to identify the digital divide than can be seen from the access, skills & cultural competence, and internet use & social reproduction. Using a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Furthermore, for data validation of the data, researchers used source triangulation. The results of this study indicate that there is a digital divide that still existed in the utilization of electronic tickets of mass transportation Trans Padang, The digital divide can be seen in the material indicators of access and usage patterns. Still, experience obstacles such as the lack of affordability of the purchasing price Brizzi cards are unaffordable for some passengers and limited literacy about digital finance from passengers who only use Brizzi for Trans Padang. Besides material and usage patterns, age and education factors also affect the ability of passengers to use electronic tickets. Divide still existed for older passengers and passengers with low education who are less familiar with technology so they still experience difficulties in paying Trans Padang payments. However, when seen as a whole, the overall level of digital divide in the use of Trans Padang electronic tickets Has decreased compared to the beginning of cashless payments implementation. This is also showing a change in the habit of using digital technology that is caused by the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** Digital divide, payment, Trans Padang.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kesenjangan digital yang terjadi dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Trans Padang. teori tradisi utama kesenjangan digital menurut Spark Collin 2013, yang mana untuk melihat kesenjangan digital dapat dilihat dari akses, keterampilan & kompetensi budaya, dan penggunaan internet & reproduksi sosial. menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe

deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapatnya kesenjangan digital dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Trans Padang, Kesenjangan tersebut terlihat pada indikator material akses dan pola penggunaan. Penumpang masih mengalami hambatan seperti kurang keterjangkauan harga pembelian kartu Brizzi bagi sebagian penumpang dan masih terbatasnya literasi keuangan digital penumpang yang hanya menggunakan Brizzi untuk Trans Padang saja. Selain, materi dan pola penggunaan, faktor usia dan pendidikan juga berpengaruh terhadap kemampuan penumpang dalam menggunakan tiket elektronik. Kesenjangan masih terjadi pada penumpang yang berusia lanjut dan penumpang yang memiliki pendidikan yang rendah yang kurang terbiasa dengan teknologi sehingga mereka masih mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran Trans Padang. Namun, jika dilihat secara keseluruhan tingkat kesenjangan digital dalam pemanfaatan tiket elektronik Trans Padang telah menurun dibandingkan dengan awal diberlakukannya pembayaran non-tunai. Hal ini juga adanya perubahan kebiasaan penggunaan teknologi digital yang disebabkan pandemi Covid-19.

**Kata kunci:** *kesenjangan digital, pembayaran, Trans Padang*

\*Penulis Korespondensi

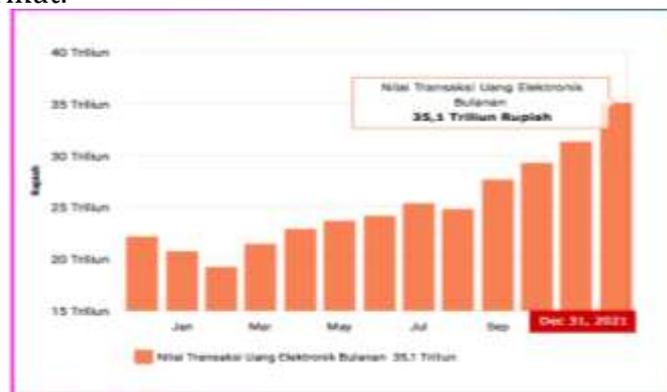
E-mail : [mutiaralaudya66089@gmail.com](mailto:mutiaralaudya66089@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital saat ini telah berkembang pesat, sehingga menjadikan teknologi sebagai unsur penunjang kehidupan manusia. Hampir di semua negara telah melakukan Transformasi digital ke dalam proses kegiatan, bukan hanya untuk produksi dan kegiatan usaha saja, melainkan juga untuk sektor publik, salah satunya adalah layanan pemerintah kepada Masyarakat (Cepthiana, n.d.). Untuk mendorong pelayanan yang Transparan, mudah dan cepat, sistem pembayaran juga telah menggunakan teknologi digital Salah satunya adalah penggunaan E-Money sebagai alat pembayaran non tunai (*Cashless*) yang dipadukan dengan teknologi internet (Purnomo & Riyadi, 2022).

Sebagaimana pemerintah dan Bank Indonesia berkomitmen menyusun sebuah program yang dinamakan dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan tujuan agar masyarakat mengurangi Transaksi dengan menggunakan uang tunai. Uang elektronik hadir pertama kali di Indonesia sejak Tahun 2009 yang mana ini telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Elviera, 2019).

Berdasarkan data perkembangan uang elektronik di Indonesia pada tahun 2021 sebagai berikut:

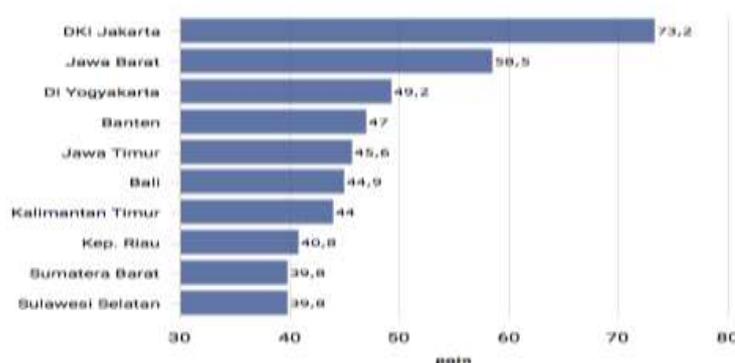


Gambar 1. perkembangan uang elektronik di Indonesia tahun 2021

Sumber: <https://katadata.co.id> diakses pada 23 Mei 2022

Meningkatnya uang elektronik yang digunakan di masyarakat, sayangnya Eksistensi uang elektronik belum bisa menjadi solusi terhadap pembayaran barang dan jasa, namun hanya sebagai alternatif ditengah masyarakat dalam melakukan Transaksi menggunakan uang tunai dan non tunai. Kesuksesan dan kelancaran untuk transformasi keuangan digital ini ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya seperti, Komitmen yang kuat dalam melakukan perubahan, tersedianya dana yang mencukupim, kesiapan insfrastruktur teknologi digital, tersedianya sumber daya manusia yang kompeten (Azzumar, 2022).

Berdasarkan hambatan dan tantangan pembayaran secara elektronik di Indonesia, menurut data *Digital Competitiveness Indeks (EV-DCI)* ada 10 provinsi yang termasuk ke dalam provinsi yang mengalami peningkatan daya saing digital, yang dapat dilihat oleh grafik berikut:



Gambar 2. Grafik kesenjangan peningkatan daya saing digital 2022

Sumber : [www.katadata.co.id](http://www.katadata.co.id) diakses pada maret 2023 pukul 12.00 wib

Dari Gambar di atas tingkat kesenjangan daya saing digital yang tertinggi masih dikuasai oleh provinsi di Jawa dan Bali, sedangkan yang berada pada peringkat dua terakhir yaitu provinsi Sumatera Barat memiliki skor yang cukup rendah yaitu 39,8 yang mana sangat jauh tertinggal jika dibandingkan dengan DKI Jakarta, Ini mengidentifikasi masih adanya kesenjangan digital yang terjadi khususnya pada Provinsi Sumatera Barat.

Salah satu kota besar yang memiliki penduduk terbanyak di Sumatera Barat yaitu Kota Padang. Kota Padang menjadi tujuan dari mobilitas penduduk khususnya dari Sumatera Barat sendiri. Sebagai pusat dari suatu provinsi, kota Padang memiliki banyak potensi seperti pariwisata, pusat kuliner, dan pusat perbelanjaan yang menjadikan kota Padang sebagai salah satu kota yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Pemerintah kota Padang mewujudkan suatu sistem transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Melalui dinas Perhubungan kota Padang dalam pengoperasian *Bus Rapid Transit (BRT)* atau yang dikenal dengan Trans Padang (Arifin & Muthia, 2019).

Selanjutnya masih ditemukan beberapa masalah yang menjadi munculnya fenomena kesenjangan digital pada penerapan tiket elektronik Trans Padang (Syarif, 2019). Diantaranya yaitu perdebatan yang terjadi dimasyarakat mengenai pembayaran secara elektronik ini. Beberapa lapisan masyarakat masih enggan

menggunakan Trans Padang karena tidak memiliki akses pembayaran seperti Brizzi, dan juga merasa kebingungan dalam penerapan pembayaran secara digital mulai dari cara pembelian, pengisian saldo, dan pengecekan saldo. Sehingga hal ini menjadi salah satu masih kurang tercapainya pelayanan pada sistem pembayaran secara elektronik (Wijanarko, 2019). Sehingga terjadi kesenjangan antara mereka yang dapat dengan mudah untuk bertransaksi secara cepat menjadi kurang maksimal (Jamaludin, 2019). Ada tiga tradisi utama dalam melihat permasalahan kesenjangan digital yaitu akses, keterampilan dan kompetensi budaya, penggunaan internet dan reproduksi sosial (Rohim, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Lubis, 2019). Penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik itu fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Artini, 2019). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik Accidental Sampling atau teknik sampling dengan penentuan informan yang berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lapangan yang akan dijadikan sebagai informan, apabila orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Adapun informan triangulasi dalam melakukan penelitian ini yaitu pihak pengelola angkutan massal Trans Padang, yaitu divisi operasional Trans Padang, Koordinator lapangan, manajer keuangan Trans Padang, serta Pramugara yang terlibat langsung dengan penumpang. Hal ini dilakukan dengan tujuan mengecek atau menguji kredibilitas data sesuai dengan informasi yang telah diperoleh dari informan utama penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan dengan layak dalam proses analisis data.

## **HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk kesenjangan digital yang terjadi pada pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Bus Trans Padang. Dalam rangka merespon GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang telah dicanangkan oleh Pemerintah yang juga telah diatur kedalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang layanan keuangan digital. pembayaran pada jasa layanan Angkutan Massal Trans Padang telah melakukan pembayaran secara elektronik sejak tahun 2019. Memperkenalkan pembayaran secara elektronik pada jasa layanan angkutan massal Trans Padang merupakan sebuah langkah yang positif yang mampu untuk meningkatkan efisiensi dalam layanan transportasi, mempermudah proses transaksi, namun masih adanya perdebatan terkait dengan pembayaran secara elektronik tersebut dikalangan penumpang trans Padang. Hal ini dapat mengakibatkan fenomena kesenjangan digital yaitu kesenjangan antara mereka yang mampu dan tidak mampu dalam menggunakan teknologi (Adiningsih, 2019).

Oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana bentuk kesenjangan digital yang terjadi dalam pemanfaatan tiket elektronik Trans Padang. Pada penelitian

ini, adapun teori yang peneliti gunakan yaitu teori Tradisi utama Spark Collin yang terdiri dari akses, keterampilan dan kompetensi budaya, dan penggunaan internet dan reproduksi sosial.

### Akses

Menurut Febriani & Dewi, (2019) akses berkaitan dengan bagaimana masyarakat memperoleh atau memiliki fasilitas yang dapat mendukung teknologi, menurutnya akses merupakan prediktor yang kuat dalam mengakses teknologi. Spark juga menjelaskan bahwa rata rata negara maju cenderung lebih memiliki akses dibandingkan dengan negara negara berkembang. Transportasi massal bus Trans Padang menggunakan sistem pembayaran secara elektronik, yang mana kebijakan ini menimbulkan pro kontra sehingga menimbulkan terjadinya kesenjangan digital, untuk melihat kesenjangan digital prediktor utama yang dapat dilihat dari akses yang dimiliki oleh penumpang dalam mengakses pembayaran secara elektronik menurut spark yaitu:

### Sarana Fisik

Sarana fisik berkaitan dengan akses secara fisik dalam bentuk alat atau fasilitas yang dapat menunjang dalam teknologi digital. Akses fisik ini berkaitan dengan komputer, *Handphone*, koneksi internet, dan alat lainnya dalam menunjang teknologi digital (Soraya, 2020).

Berdasarkan Kutipan kutipan wawancara mempertegas bahwa adanya preferensi penumpang terhadap pilihan pembayaran Trans padang. Perbedaan Preferensi pilihan pembayaran ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti pengalaman penggunaan, ketersediaan opsi pembayaran, dan kemudahan penggunaannya. Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan meneliti juga melihat penumpang Trans Padang sudah memiliki akses berupa fisik dalam pembayaran Trans Padang.



Gambar 3. kepemilikan akses fisik kartu Brizzi penumpang Trans Padang  
Sumber: Observasi peneliti, 2022

Dapat disimpulkan bahwasanya penumpang Trans Padang rata rata telah memiliki akses fisik pembayaran Trans Padang sehingga pada prediktor utama yang telah dijelaskan dalam melihat pemasalahan kesenjangan digital pada sub variabel akses sudah terpenuhi. Sehingga dampak yang diakibatkan dalam indikator akses masyarakat tidak merasa kebingungan lagi apabila ingin menaiki Trans Padang dikarenakan telah memiliki sarana fisik pembayaran Trans Padang.

## Material Akses

Menurut Adlan & Indahingwati, (2020) akses bukan hanya sekedar melihat kepemilikan akses berupa fisik saja melainkan juga dapat dilihat dari material akses yang dilihat dari seberapa kesanggupan untuk membeli infrastruktur/sarana fisik yang dibutuhkan seperti kartu Brizzi, *handphone* serta koneksi internet dalam mengakses pembayaran non tunai Trans Padang. Sub indikator material akses ini berhubungan dengan ekonomi masyarakat yang berada pada kelas sosial menengah kebawah yang memainkan peran penting, karena mereka menilai tidak mampu dalam membeli infrastruktur yang dibutuhkan.

Berdasarkan variabel material akses ini, terlihat bahwa penumpang menilai harga awal pembelian Brizzi terbilang kurang terjangkau, berbeda dengan pembayaran menggunakan Qris yang tidak perlu membawa kartu, tidak dipotong biaya administrasi serta bisa melakukan pengecekan riwayat transaksi sehingga resiko kecurangan juga dapat diminimalisir.

Pihak pengelola Trans Padang juga menilai bahwa harga yang diberikan telah sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian. Sehingga harga dengan pembelian kartu Rp. 35.000 dengan saldo Rp. 10.000 itu telah sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak sehingga itu tidak dapat dirubah kembali. Namun pihak pengelola Trans Padang juga telah memberikan opsi lain agar penumpang yang merasa keberatan dengan harga pembelian kartu Brizzi dapat terus menggunakan layanan Trans Padang.

Berdasarkan hasil temuan, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kesenjangan pada sub indikator material akses dalam layanan Trans Padang masih tergolong sedang. Hal ini dipengaruhi oleh faktor ekonomi masyarakat yang berbeda beda. Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Spark dalam tradisi utama permasalahan kesenjangan digital, Spark menjelaskan bahwa walaupun masyarakat telah memiliki akses fisik perlu juga diperhatikan biaya yang dibutuhkan untuk akses tersebut kedepannya. Oleh sebab itu perlu juga diperhatikan bagi pihak pengelola Trans Padang untuk terus melakukan evaluasi terhadap harga yang ditawarkan dalam pembelian Brizzi, agar tercapainya kesetaraan akses material (Krismanto et al., 2021).

## Keterampilan Dan Kompetensi Budaya

Khofisoh, (2020) Selain dari akses untuk melihat kesenjangan digital juga dapat dilihat dari keterampilan dan kompetensi budayanya. Khofisoh, (2020) juga menekankan bahwa rata rata setiap orang telah memiliki teknologi digital dalam kesehariannya, bahkan telepon genggam tidak lagi menjadi barang mewah saat ini bahkan sudah menjadi suatu kebutuhan. Keterampilan yang dimiliki pengguna teknologi digital berbeda beda. Merujuk pada kemampuan individu untuk menggunakan teknologi digital dengan baik dan efektif. Kesenjangan digital tidak hanya terjadi pada tidak adanya akses fisik atau material akses saja melainkan pengetahuan, keterampilan, serta persepsi juga memerankan penting dalam melihat permasalahan kesenjangan digital.

## Skill

Skill atau keterampilan merupakan hal yang sangat penting dalam penggunaan teknologi khususnya dalam pembayaran secara digital. Skill merujuk pada kemampuan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran secara efektif dan efisien agar pemanfaatan teknologi dapat bermanfaat dengan baik

(Mauludi, 2018). Seperti halnya dalam pembayaran Trans Padang skill sangat dibutuhkan dalam cara pembelian tiket elektronik, cara mengisi saldo, serta cara pengaplikasiannya. Untuk melihat skill atau keterampilan yang dilakukan oleh penumpang Trans Padang.

Berdasarkan wawancara dengan penumpang yang telah menggunakan pembayaran secara elektronik baik itu menggunakan Qris dan Brizzi sama sama telah memiliki skill dan kemampuan secara mandiri dalam pembayaran elektronik Trans Padang. Sehingga penumpang menilai pembayaran secara elektronik ini lebih gampang dan efektif dibandingkan dengan pembayaran secara tunai. Terlihat dari gambar berikut :



Gambar 4. pembayaran menggunakan Qris pada angkutan massal Trans Padang

*Sumber: Dokumentasi peneliti, 2023*

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kemampuan penumpang berada pada tahap bagaimana pengaplikasian pembayarannya, pengisian saldo, serta pembelian. sesuai dengan sub indikator skill dalam pemanfaatan tiket elektronik Trans padang Kesenjangan masih terjadi pada lanjut usia, mereka masih meminta bantuan ke orang lain agar bisa menggunakan pembayaran secara non tunai. Sedangkan rata rata penumpang dengan usia dewasa mereka memilih metode pembayaran secara Qris agar dapat memantau transaksi pembayaran. Namun disisi lain pembayaran menggunakan Qris memerlukan jaringan yang stabil agar pembayaran dapat berjalan dengan lancar.

### **Persepsi**

Persepsi berkaitan dengan gambaran atau tanggapan mengenai sesuatu. Persepsi dari masing masing orang tentu berbeda tergantung dari apa yang mereka pikirkan, dilihat dan dirasakan. Dalam melihat kesenjangan digital dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Trans Padang. Dapat dilihat dari bagaimana persepsi dari penumpang mengenai pembayaran secara non tunai ini. Untuk itu peneliti mewawancarai informan terkait dengan persepsi mereka mengenai pemanfaatan tiket elektronik Trans Padang mulai dari keuntungan, kepercayaan serta harapan yang diinginkan.

Sinaga et al., (2020) menjelaskan bahwa persepsi tidak kalah pentingnya dalam melihat permasalahan kesenjangan digital, dikarenakan apabila persepsi mengalami hal yang buruk atau pengalaman yang buruk tentu masyarakat tidak akan mempercayai atau menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat dari tingkat keuntungan, kepercayaan, serta keamanan transaksi, terlihat bahwa mayoritas dari mereka merasakan pembayaran elektronik lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan uang tunai. Terlihat dari

data yang diperoleh dari Perumda PSM terkait dengan jumlah penumpang, sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Trans Padang Tahun 2022

Koridor	Penumpang		Total penumpang
	umum	pelajar	
<b>Koridor I</b>	981.832	613.585	1.595.417
<b>Koridor IV</b>	202.173	58.069	260.242
<b>Koridor V</b>	119.796	145.565	265.361
<b>Koridor VI</b>	1.660	133	1.793
<b>Total</b>	<b>1.305.461</b>	<b>817.352</b>	<b>2.122.813</b>

Sumber: Data olahan dari Perumda PSM, 2022

Maka dari itu indikator persepsi telah berjalan dengan baik sehingga dapat diartikan bahwa dalam penelitian ini terdapat penurunan yang signifikan dalam kesenjangan digital yang mana ini artinya bahwa persepsi penumpang terhadap penggunaan teknologi digital dalam pembayaran semakin merata diantara kelompok-kelompok yang berbeda. Hal tersebut menunjukkan penggunaan teknologi digital dalam pembayaran Trans Padang semakin diterima oleh masyarakat dan juga dianggap sebagai alternatif yang baik.

### **Penggunaan Internet Dan Reproduksi Sosial**

pendekatan ketiga ini Purwiyanto & Purwanto, (2020) menjelaskan bahwa tradisi utama ketiga ini berbagi banyak dengan yang kedua. Namun pada tradisi ini lebih mementingkan dalam ketidaksetaraan sosial dan mengalihkan perhatian yang lebih jauh daripada akses. Ditazha, (2020) menjelaskan juga dalam tradisi ketiga ini dapat dilihat dengan bagaimana cara dari penggunaan teknologi digital tersebut. Sebagian dari masyarakat menggunakan teknologi untuk peluang hidup mereka dan ada juga yang menggunakan teknologi digital hanya sekedar hiburan mereka.

Maka dari itu untuk melihat kesenjangan digital yang terjadi pada pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal bus Trans Padang dapat dilihat dengan bagaimana bentuk pola penggunaan dan kelas sosial yang ada pada masing-masing penumpang Trans Padang.

### **Pola Penggunaan**

Pola penggunaan merupakan suatu cara atau kebiasaan dalam menggunakan sesuatu yang mana dalam hal ini menyangkut mengenai pembayaran secara digital. Pola penggunaan berkaitan dengan cara individu dalam menggunakan teknologi pembayaran. Dalam pembayaran elektronik Trans Padang pola penggunaan dapat dilihat dari cara penumpang dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Seperti yang telah peneliti paparkan pada indikator akses diatas terdapat dua jenis pembayaran secara elektronik pada jasa layanan Trans Padang yaitu menggunakan Brizzi dan Qris. Oleh sebab itu penting juga melihat preferensi dari penggunaan penumpang terhadap kedua pilihan pembayaran Trans Padang.

Berdasarkan wawancara yang didapatkan dilapangan bahwasanya penumpang hanya mengetahui bahwa pembayaran elektronik hanya berlaku untuk Trans Padang saja. Sehingga ini memunculkan pola penggunaan penumpang yang terbatas pada pembayaran Trans Padang. Menurut Ihsandiyumna & Masri, (2020), pola pola penggunaan yang berbeda yang berkaitan dengan kesenjangan digital merupakan langkah akhir dalam melihat permasalahan kesenjangan digital. Berdasarkan hasil temuan peneliti, pada variabel penggunaan internet dan reproduksi sosial untuk indikator pola penggunaan dapat dikategorikan rendah ini dilihat dari pola penggunaan mereka yang hanya menggunakan kartu Brizzi untuk Trans Padang saja. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang belum sepenuhnya memanfaatkan potensi Brizzi sebagai alat pembayaran yang efektif dan efisien diberbagai tempat lainnya. Pernyataan yang dikemukakan Spark dalam penelitian ini jelas terlihat bahwa walaupun dalam akses dan keterampilan yang cukup, namun mereka kurang mendapatkan edukasi dan kurang mengembangkan pola penggunaan yang lebih luas. Perlu juga pemerintah memberikan edukasi yang lebih intensif bahwa keuntungan dalam menggunakan pembayaran non tunai baik itu pembayaran menggunakan Brizzi maupun Qris memiliki manfaat serta kemudahan dalam Transaksi Pembayaran Dimana Saja.

### **Kelas Sosial**

Menurut Hermawanto & Anggrani, (2020) Kelas sosial berkaitan dengan pengelompokan masyarakat yang didasarkan kepada pembagian status sosial, misalnya kelas sosial yang dilihat dari status sosial yang terjadi dalam kehidupan. Kelas sosial ini dapat dilihat dari tingkat pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin, dan demografi. Dalam penelitian ini peneliti melihat bagaimana keterkaitan antara akses, keterampilan dan kompetensi budaya dan pola penggunaan. Sub indikator kelas sosial merupakan tingkat akhir dalam melihat kesenjangan digital yang didasarkan kepada kelas sosial.

Berdasarkan data yang telah peneliti temukan dilapangan terdapat 100 penumpang yang berhasil diwawancarai terkait dengan penelitian. Informan tersebut telah terbagi kedalam kelas sosial yang dengan latar pendidikan, pekerjaan, usia dan jenis kelamin yang berbeda. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwasanya Untuk kelas sosial yang telah peneliti kaitkan dengan variabel diatas terlihat bahwa koridor I dan IV memiliki tingkat perbedaan akses dan skill yang didasarkan oleh pendidikan/ pekerjaan dan usia sedangkan untuk jenis kelamin tidak adanya pengaruh terhadap kesenjangan pada pembayaran Trans Padang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis peneliti mengenai kesenjangan digital dalam pemanfaatan tiket elektronik Trans Padang dengan mengacu kepada teori tradisi utama yang dikemukakan oleh Spark Collin yaitu akses, keterampilan dan kompetensi budaya, serta penggunaan internet dan reproduksi sosial, dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan dalam penggunaan teknologi digital dan pengurangan tingkat kesenjangan digital, Namun masih terdapat beberapa kekurangan yang terletak pada indikator indikator tertentu saja. Beberapa kekurangan ini menjadikan kesenjangan digital Trans Padang masih terjadi hingga saat ini, hal ini disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020

sehingga memunculkan adanya perubahan penggunaan teknologi digital khususnya sistem pembayaran Trans Padang.

Secara akses berupa sarana fisik diketahui bahwa penumpang dalam menggunakan layanan jasa Trans Padang telah memenuhi. Sehingga masyarakat tidak merasakan kesulitan lagi dalam memperoleh akses berupa kartu Brizzi ataupun handphone, namun disisi lain segi finansial atau kesanggupan penumpang terhadap pembelian tiket elektronik penumpang masih mengalami kurangnya keterjangkauan harga dalam pembelian Brizzi. Selanjutnya skill dan persepsi penumpang dalam menggunakan pembayaran secara elektronik Trans Padang telah terpenuhi. Hal ini dilihat dari kemampuan penumpang dalam melakukan pengecekan saldo, pengisian saldo, serta pembelian kartu Brizzi secara mandiri. Selanjutnya indikator persepsi, rata rata penumpang memberikan penilaian yang positif terhadap pembayaran elektronik ini. Penilaian ini dilihat dari terjadinya nyaman, keamanan serta keuntungan yang didapatkan dari adanya pembayaran elektronik.

## REFERENSI

- Adiningsih, S. (2019). Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia: Lahirnya Tren Baru Teknologi. In *Bisnis, Ekonomi dan Kebijakan di Indonesia, Jakarta* .... books.google.com. [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=8zCyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengukuran+nilai+ekonomi+pada+smart+garden+berbasis+iot&ots=MGAEP86b7i&sig=vszFDrdXG2xkb4s4TF94O9g\\_NXg](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=8zCyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengukuran+nilai+ekonomi+pada+smart+garden+berbasis+iot&ots=MGAEP86b7i&sig=vszFDrdXG2xkb4s4TF94O9g_NXg)
- Adlan, H., & Indahingwati, A. (2020). Analisis Model AISAS Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Penggunaan SEO (Kajian Empiris Konsumen Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(1), 1-15. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2937>
- Arifin, R., & Muthia, F. R. (2019). Kajian Hukum Pidana Pada Kasus Kejahatan Mayantara ( Cybercrime ) Dalam Perkara Pencemaran Nama Baik di Indonesia. *RESAM Jurnal Hukum*, 5(1), 21-39. <http://jurnal.stihmat.ac.id/index.php/resam/article/view/18>
- Artini. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Elektronik Pada Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Islam Ta 2016-2017 UIN SUMATRA UTARA). In *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatra Utara* (Vol. 3, Issue April). repository.uinsu.ac.id. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/7796>
- Azzumar, M. F. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile TIKET.COM Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS) yang Dikembangkan. *Braz Dent J.*, 33(1), 1-12. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/67588>
- Cepthiana, D. (n.d.). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan LinkAja Syariah Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61645>
- Ditazha, J. (2020). *Perancangan usulan perbaikan kualitas layanan pembelian tiket bioskop online TIX ID*. digilib.uns.ac.id.

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/81630/Perancangan-usulan-perbaikan-kualitas-layanan-pembelian-tiket-bioskop-online-TIX-ID>

- Elviera, D. I. E. A. (2019). Analisis Kualitas Pemesanan Tiket Kereta API Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Kai Access, Traveloka, dan Pegipegi. *Digital Repository Universitas Jember*.  
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/90118>
- Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus (Consumer Behavior in the Digital Age: Along with Case Studies)*. books.google.com.  
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=YXXRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=kesenjangan+digital+pemanfaatan+tiket+elektronik&ots=09xBBv9J25&sig=xCsylaOsNbFas0USe-4Ru3AGP9k>
- Hermawanto, A., & Anggrani, M. (2020). Globalisasi, Revolusi Digital Dan Lokalitas : Dinamika Internasional Dan Domestik Di Era Borderless World. In *LPPM UPN VY Press* (p. 120). eprints.upnyk.ac.id.  
[http://eprints.upnyk.ac.id/24076/1/BUKU\\_GLOBALISASI\\_DAN\\_LOKALITAS\\_UNTUK\\_DICETAK\\_KE\\_LPPM.pdf](http://eprints.upnyk.ac.id/24076/1/BUKU_GLOBALISASI_DAN_LOKALITAS_UNTUK_DICETAK_KE_LPPM.pdf)
- Ihsandiyumna, R., & Masri, A. (2020). Keputusan bentuk visual dalam mendesain Self Service Kiosk. *Productum: Jurnal Desain Produk (Pengetahuan Dan Perancangan Produk)*, 3(7), 239–246.  
<https://doi.org/10.24821/productum.v3i7.3377>
- Jamaludin, D. (2019). *Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Domain Acquisition and Impementation (Ai)(Studi Kasus Di Pt. Telkom ...* repository.widyatama.ac.id.  
<https://dspace.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/11363>
- Khofisoh, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Motivasi Hedonis, Kebiasaan, Promosi Penjualan terhadap Niat Menggunakan dan Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Dompot Digital. repository.uinjkt.ac.id.  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55420>
- Krismanto, R., Hidayat, A. S., & Alam, F. S. (2021). Mekanisme Ganti Rugi oleh Pt. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang Kereta Commuter Line JABODETABEK Pengguna Aplikasi LinkAja. In *JOURNAL of LEGAL RESEARCH* (Vol. 2, Issue 4). repository.uinjkt.ac.id.  
<https://doi.org/10.15408/jlr.v2i4.16715>
- Lubis, F. A. (2019). Telisik Mobilisasi Massa di Bidang Ekonomi dan Sosial Politik pada Network Society. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 3(2), 92. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v3i2.6553>
- Mauludi, S. (2018). *Socrates Cafe: Bijak, Kritis, & Inspiratif Seputar Dunia & Masyarakat Digital*. books.google.com.  
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=1W8LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%22persepsi%22%7C%22tanggapan%22%7C%22pandangan%22+%22masyarakat%22%7C%22warga%22%7C%22penduduk%22+%22kualitas%22%7C%22tingkat%22%7C%22mutu%22+%22jaringan+internet%22&>

ots=E\_iOvAGnuR

- Purnomo, D. H., & Riyadi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Penerapan Digitalisasi System Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Surabaya. *Soetomo Business Review*, 3(4), 577–598. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/article/view/5417>
- Purwiyanto, D., & Purwanto, F. X. A. (2020). Brand Awareness Sebagai Variabel Pemediator Pengaruh Internet Marketing Terhadap Keputusan Pembelian. (Studi Kasus Mahasiswa Diploma Pelayaran Pada Pembelian Tiket Online di PT PELNI). In *Jiabi* (Vol. 4, Issue 2). [ejournal.unitomo.ac.id](https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/view/3071). <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/view/3071>
- Rohim, A. N. (2019). Optimalisasi Penghimpunan Zakat Melalui Digital Fundraising. *Al-Balagh: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 4(1), 59–90. <https://doi.org/10.22515/balagh.v4i1.1556>
- Sinaga, S., Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2020). Penyelesaian Masalah Bisnis dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce). In *Perpustakaan Nasional*. [books.google.com](https://books.google.com). [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=QrkREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=kesenjangan+digital+pemanfaatan+tiket+elektronik&ots=mlM5IWI1Sc&sig=-WEqWRqxpRd53\\_Y8kosn9CHbm0](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=QrkREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=kesenjangan+digital+pemanfaatan+tiket+elektronik&ots=mlM5IWI1Sc&sig=-WEqWRqxpRd53_Y8kosn9CHbm0)
- Soraya, S. (2020). Pola Konsumsi Pemuda Perkotaan Pada Penggunaan Transaksi Dompet Digital (E-Wallet) Di Kota Jakarta Selatan. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. [repository.uinjkt.ac.id](https://repository.uinjkt.ac.id). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57165>
- Syarif, D. R. N. (2019). *Komunikasi kontemporer: Bisnis Islam di era digital*. [books.google.com](https://books.google.com). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=EvbMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=kesenjangan+digital+pemanfaatan+tiket+elektronik&ots=0p5QYU7oEE&sig=5KhfB9wxV-gso9KK63lKe-eLst4>
- Wijanarko, R. (2019). Revolusi Industri Keempat, Perubahan Sosial, dan Strategi Kebudayaan. *Seri Filsafat Teologi Widya Sasana*, 29(28), 101. <https://eprosiding.stftws.ac.id/index.php/serifilsafat/article/view/32/5>