

PERUBAHAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK *SUROBOYO BUS*
(Studi Deskriptif Tentang Skema Penukaran Botol Plastik Terhadap
Penggunaan Media QRIS Sebagai Alternatif Pembayaran Elektronik)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ERDIN RUSANDY SAHFITRAH

NIM. 071811733025

PROGRAM STUDI ANTROPOLOGI
DEPARTEMEN ANTROPOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP 2022

LEMBAR PERNYATAAN

SKRIPSI

**“PERUBAHAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK
*SUROBOYO BUS***

**(Studi Deskriptif Tentang Skema Penukaran Botol Plastik Terhadap
Penggunaan Media QRIS Sebagai Alternatif Pembayaran Elektronik)”**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian maupun keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung maupun tidak langsung) dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 23 Juli 2022



Erdin Rusandy Sahfitrah
NIM. 071811733025

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi sebagai akhir dari tujuan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Airlangga. Skripsi ini saya persembahkan untuk Keluarga saya (Ayah, Ibu, dan Kakak) yang selalu memberikan motivasi serta turut mendoakan di setiap langkah perjalanan saya. Sehingga atas izin dan kehendak Allah SWT, doa keluarga mampu menjadi petunjuk dalam setiap perjalanan yang saya tempuh.

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmannirrahiim, skripsi ini dapat mengantarkan saya dalam mewujudkan keinginan orang tua saya untuk mencapai kesuksesan.

Aamiin Ya Rabbal Alamin.

- Erdin Rusandy Sahfitriah -

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

“PERUBAHAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK

SUROBOYO BUS

**(Studi Deskriptif Tentang Skema Penukaran Botol Plastik Terhadap
Penggunaan Media QRIS Sebagai Alternatif Pembayaran Elektronik)”**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk layak diujikan.

Dosen Pembimbing



(Pudjio Santoso, Drs., M.Sosio.)

NIP. 196105151988101001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan dinyatakan lulus di hadapan Komisi Penguji

Program Studi : Antropologi Sosial
Departemen : Antropologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 02 Agustus 2022

Pukul : 10.00 s.d. 12.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



(Dr. Retno Andriati, Dra., MA.)

NIP. 196110101986012001

Anggota



(Djoko Adi Prasetyo, Drs., M.Si.)

NIP. 196211161989031001

Anggota



(Pudinjo Santoso, Drs., M.Sosio.)

NIP. 196105151988101001

ABSTRAK

Inovasi transportasi publik di Kota Surabaya tak lain hadirnya *Suroboyo Bus* sebagai moda transportasi yang terintegrasi dengan pemanfaatan limbah air minum dalam kemasan (AMDK). Seiring perkembangannya diberlakukan alternatif pembayaran elektronik sebagai upaya penyesuaian pelayanan publik berbasis digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyesuaian pengguna *Suroboyo Bus* terhadap perubahan sistem pembayaran elektronik pada skema penukaran botol plastik berbasis QRIS dengan menggunakan metode penelitian etnografi. Penelitian ini menggunakan teori Perubahan Sosial William F. Ogburn (1986) yang dilakukan sejak bulan Mei 2022 sampai Juni 2022 menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara, serta didukung oleh data dari jurnal penelitian, buku, penelitian terdahulu, dan media berita. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive* dan *accidental* untuk penumpang *Suroboyo Bus*. Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 (delapan) informan yang masing-masing terdiri dari 6 (enam) orang penumpang; Manajemen Operasional *Suroboyo Bus*; dan Petugas Penukaran Botol *Shelter* Terminal Purabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan pengguna transportasi publik *Suroboyo Bus* sebagai upaya penyesuaian terhadap layanan digital melalui: a) Peralihan kartu setor sampah menjadi *voucher* botol berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS); b) Motivasi pengguna *Suroboyo Bus* dalam menggunakan layanan transportasi berbasis pembayaran elektronik. (c) Alternatif bagi penumpang awam melalui pembayaran uang tunai berdasarkan respon petugas yang dilengkapi bukti dokumentasi untuk meminimalisir gratifikasi; (d) Tarif untuk balita maupun anak usia dini diakomodir melalui Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 2.500,00; dan (e) Jumlah rute *Suroboyo Bus* terdiri dari 4 (empat) rute.

Kata Kunci: Perubahan, Pembayaran Elektronik QRIS, Penumpang, *Suroboyo Bus*, Rute *Bus*, Transportasi Publik.

ABSTRACT

The innovation of public transportation in the city of Surabaya is none other than the presence of the Suroboyo Bus as an integrated mode of transportation with the use of bottled drinking water waste (AMDK). Along with its development, alternative electronic payments were implemented as an effort to adjust digital-based public services. The purpose of this study is to describe the adjustment of Suroboyo Bus users to changes in the electronic payment system in the QRIS-based plastic bottle exchange scheme using ethnographic research methods. This study uses William F. Ogburn's theory of Social Change (1986) which was conducted from May 2022 to June 2022 using data collection techniques through participatory observation, interviews, and supported by data from research journals, books, previous research, and news media. In determining the informants, researchers used purposive and accidental techniques for Suroboyo Bus passengers. The number of informants in this study consisted of 8 (eight) informants, each of which consisted of 6 (six) passengers; Suroboyo Bus Operational Management; and the Purabaya Terminal Shelter Bottle Exchange Officer. The results of the study indicate that the change in users of Suroboyo Bus public transportation as an effort to adjust to digital services through: a) Switching waste deposit cards into bottle vouchers based on the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS); b) Motivation of Suroboyo Bus users in using electronic payment-based transportation services. (c) Alternatives for ordinary passengers through cash payments based on the response of officers who are equipped with documentary evidence to minimize gratuities; (d) Tariffs for toddlers and early childhood are accommodated through Child Identity Cards (KIA) of 2,500.00; and (e) The number of Suroboyo Bus routes consists of 4 (four) routes.

Keywords: Change, QRIS Electronic Payment, Passenger, Suroboyo Bus, Bus Route, Public Transportation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia, rezeki, dan rahmatNya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi standar kelulusan Sarjana Antropologi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Skripsi berjudul “Perubahan Pengguna Transportasi Publik *Suroboyo Bus* (Studi Deskriptif Tentang Skema Penukaran Botol Plastik Terhadap Penggunaan Media QRIS Sebagai Alternatif Pembayaran Elektronik)” diharapkan bisa membawa manfaat ke depannya.

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan hasil akhir penelitian ini. Maka, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan skripsi ini. Terwujudnya skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing kepada bapak Pudjio Santoso, Drs., M.Sosio., yang dengan sabar dan penuh keikhlasan meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau dalam memberikan ilmu, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti kepada saya.
2. Dr. Retno Andriati, Dra., MA., selaku Ketua Penguji sidang skripsi pada 02 Agustus 2022.
3. Djoko Adi Prasetyo, Drs., M.Si., selaku Anggota Penguji sidang skripsi pada 02 Agustus 2022.
4. Pudjio Santogso, Drs., M.Sosio., selaku Anggota Penguji sidang skripsi pada 02 Agustus 2022.
5. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah berjasa memberikan dukungan dalam menempuh pendidikan di Universitas Airlangga.
6. Prof. Dr. Bagong Suyanto, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga yang telah mendukung rangkaian kegiatan di lingkup FISIP UNAIR.
7. Kepala Departemen Antropologi kepada bapak Pudjio Santoso, Drs., M.Sosio., yang telah berkontribusi mengembangkan visi-misi program studi Antropologi hingga saya dapat menyelesaikan di Studi S1 Antropologi.
8. Dosen Wali kepada bapak Djoko Adi Prasetyo, Drs., M.Si., dalam setiap kesempatan berkenan memberikan nasehat dan masukan saat berkonsultasi.
9. Fitri Nurhayati, A.Md., selaku Admin Departemen Antropologi yang telah membantu dokumen persyaratan administrasi pendaftaran sidang skripsi.

10. Seluruh Dosen Antropologi yang berkontribusi memberikan ilmu selama saya menempuh perkuliahan di program Sarjana Antropologi Universitas Airlangga, sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan.
11. Kedua Orang Tua saya, Bapak Ruslan dan Ibu Ermin atas doa yang tiada putusnya dipanjatkan untuk mengiringi keberhasilan anaknya.
12. Kakak kandung saya dan satu-satunya, Erza Rusvianita yang memberikan *support* selama perkuliahan.
13. *Daffodil Crew* (Alfi, Ammay, Fernanda, Gigih, dan Ica) beserta Tim Sudah Aman (Ayu, Medina, dan Yellin) yang selalu memberikan bahan candaan untuk melepas penat.
14. Kawan saling berbagi cerita selama kuliah daring hingga proses pengerjakan skripsi, Agung Dwi Kurnia yang sering berdiskusi membahas mengenai seputar akademik dan isu-isu aktual.
15. Seluruh rekan Mahasiswa Antropologi 2018, Tim Redaksi Majalah *Survivor Antropologi UNAIR*, Divisi Syiar Kerohanian Masjid Nuruzzaman SKI UNAIR, Organisasi lainnya, dan Sivitas Akademika yang turut menjadi saksi selama berproses di Universitas Airlangga.
16. Rekan saya Moch. Irfan Wahyudi seorang Taruna Sekolah Tinggi Transportasi Darat yang telah memberikan informasi mengenai mekanisme perijinan penelitian.
17. Bapak Andik Dwi Harjadi selaku Manajemen Operasional *Suroboyo Bus* yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi sebagai data pendukung dalam skripsi saya.
18. Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang sudah memberikan ijin kegiatan penelitian untuk mencari data tentang *Suroboyo Bus*.
19. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat, khususnya bagi peneliti dan para pembaca pada umumnya. *Aamiin Ya Rabbal Alamin*.

Peneliti,
Surabaya, 23 Juli 2022

Erdin Rusandy Sahfitriah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kerangka Teori.....	9
Konsep-konsep	
1.5.2 Diversifikasi.....	12
1.5.3 Sistem Pembayaran Elektronik QRIS	12
1.5.4 Layanan <i>Suroboyo Bus</i>	13
Kerangka Pemikiran	14
1.6 Metode Penelitian	14
1.6.1 Lokasi Penelitian	16
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	16
1.6.2.1. Observasi	16

1.6.2.1.1	Dokumentasi.....	18
1.6.2.2.	Wawancara	19
1.6.3	Teknik Penentuan Informan.....	20
1.6.4	Teknik Analisis Data	23

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI DAN KAJIAN PENELITIAN

2.1	Profil Kota Surabaya.....	24
2.1.1	Gagasan Smart City dalam Perspektif Masyarakat Kota Surabaya ...	24
2.1.2	Transportasi Publik Kota Surabaya.....	25
2.1.3	Inovasi <i>Suroboyo Bus</i>	27
2.1.3.1.	Fasilitas <i>Suroboyo Bus</i>	27
2.1.3.2.	Layanan Informasi <i>Suroboyo Bus</i> Pada Aplikasi <i>GoBis</i>	29
2.2	Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya	29
2.2.1	Peran Dinas Perhubungan dalam Optimalisasi <i>Suroboyo Bus</i> Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)	31
2.2.2	Strategi Manajemen Operasional <i>Suroboyo Bus</i> Dalam Menghadapi Perubahan Regulasi Sistem Pembayaran	33
2.2.2.1.	Layanan <i>Suroboyo Bus</i> Sebagai Transportasi Publik Berbasis <i>Smart City</i>	33
2.2.2.2.	Layanan Trans Semanggi Kompetitor <i>Suroboyo Bus</i>	37
2.2.2.3	Akumulasi operasional <i>Suroboyo Bus</i> dari Pemberlakuan Tarif Pembayaran Elektronik.	42
2.3	Profil Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya.....	45
2.3.1	Partisipasi Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau dalam Mengorganisir Limbah Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Sebagai Alat Pembayaran <i>Suroboyo Bus</i>	46
2.3.2	Hasil Restribusi dan Pemanfaatan Limbah AMDK Sebagai Alat Pembayaran Transportasi <i>Suroboyo Bus</i>	48

BAB III PERUBAHAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK *SUROBOYO BUS*

3.1 Penyesuaian pengguna <i>Suroboyo Bus</i> terhadap perubahan alternatif pembayaran elektronik di tengah pemanfaatan limbah AMDK sebagai voucher tiket perjalanan	50
3.1.1 Peralihan Kartu Setor Sampah Menjadi Voucher Botol Berbasis QRIS.	50
3.1.1.1 Karakteristik <i>Voucher</i> Botol Sebagai Peralihan Kartu Setor Sampah..	56
3.1.1.2 Pemberlakuan Larangan Membayar Botol Plastik Saat Naik <i>Suroboyo Bus</i>	57
3.1.2 Motivasi Pengguna <i>Suroboyo Bus</i> Dalam Menggunakan Layanan Pembayaran Elektronik.	60
3.1.2.1 Eksplorasi Pengguna <i>Suroboyo Bus</i> Dalam Mendapatkan Informasi Skema Pembayaran Melalui Media Sosial dan Jaringan Relasi... ..	65
3.1.2.2 Eksistensi Penggunaan <i>Cashless</i> Pada Transportasi Publik Perkotaan... ..	69
3.2 Analisis Diversifikasi Sistem Pembayaran Pada Layanan <i>Suroboyo Bus</i> Menggunakan Teori Perubahan Sosial William F. Ogburn.....	75
3.3.1 Perubahan Perilaku Pengguna <i>Suroboyo Bus</i> Terhadap Fenomena Pembayaran Digital..	75
3.3.2 Penyesuaian Pengguna <i>Suroboyo Bus</i> Dalam Pemanfaatan Limbah AMDK Melalui <i>Voucher</i> Tiket Berbasis QRIS..	77

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	81
4.1. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA..... 84

LAMPIRAN 90

Lampiran 1 (Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).....	90
Lampiran 2 (Surat Pengantar Pengambilan Data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya)	91

Lampiran 3 Pedoman Wawancara	92
Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>	92
UPTD Transportasi Umum (Operator <i>Suroboyo Bus</i>)	93
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan.....	96
Informan ke-1 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	96
Informan ke-2 (Petugas Penukaran Botol Plastik)	102
Informan ke-3 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	105
Informan ke-4 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	112
Informan ke-5 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	117
Informan ke-6 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	121
Informan ke-7 (Pengguna <i>Suroboyo Bus</i>).....	126
Informan ke-8 (Manajemen Operasional <i>Suroboyo Bus</i>)	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Angka Kemacetan Kota di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2.1 Kartu Setor Sampah Sebagai Tiket Perjalanan <i>Suroboyo Bus</i>	35
Gambar 2.2 <i>Voucher</i> Botol Bagi Pengguna yang Tidak Dapat Mengakses Member Gobis	35
Gambar 2.3 Member Aplikasi <i>GoBis</i> Informasi Layanan <i>Suroboyo Bus</i>	35
Gambar 2.4 Pemeliharaan Armada <i>Suroboyo Bus</i> di Pool Kedung Cowek Surabaya	45
Gambar 3.1 Aktivitas Penukaran Botol di Terminal Bungurasih.....	53
Gambar 3.2 Pengguna <i>Suroboyo Bus</i> Melepas Label Kemasan Botol Sebelum Ditukarkan.....	53
Gambar 3.3 Lokasi <i>Shelter</i> Penukaran Botol.....	54
Gambar 3.4 Jadwal Operasional Penukaran Tiket <i>Suroboyo Bus</i>	55
Gambar 3.5 Pemberitahuan Larangan Membayar Botol di Dalam Bis.	57
Gambar 3.6 Barang Bawaan Penumpang untuk Ditukarkan ke <i>Shelter</i> Penukaran Botol.....	58
Gambar 3.7 Suasana <i>Suroboyo Bus</i> Dengan Kapasitas Penumpang Penuh.....	60
Gambar 3.8 Instagram Official <i>Suroboyo Bus</i> Me-repost <i>Story</i> Dari Mention Para Penumpang yang Mengabadikan Layanan Operasional.	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Informan Penelitian	21
Tabel 2.1 Jumlah Penumpang <i>Suroboyo Bus</i> Periode 2018 – 2022	32
Tabel 2.2 Pendapatan Tarif <i>Suroboyo Bus</i>	43
Tabel 2.3 Kebutuhan Bahan Bakar Solar untuk Operasional <i>Suroboyo Bus</i>	44
Tabel 3.1 Analisis Perubahan Sosial Sistem Pembayaran Elektronik QRIS Pada Layanan <i>Suroboyo Bus</i>	80