

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Surabaya salah satu kota terbesar kedua di Indonesia yang memiliki potensi menjadi salah satu tujuan urbanisasi yang sangat berpengaruh terhadap tingginya mobilitas masyarakat dalam beraktivitas. Menjadi kota metropolitan dengan luas wilayah 305,5 km mayoritas penduduk produktif sekitar 2.142.900 jiwa (Indahsari, Kartika & Herijanto, 2019). Masyarakat kota Surabaya dengan keragaman profesi/mata pencaharian yang tidak satu lingkup dengan tempat tinggalnya membutuhkan akses mobilitas untuk mempermudah menuju ke suatu tempat. Ketersediaan fasilitas publik seperti transportasi massal bertujuan mengurai laju mobilitas masyarakat akibat dari pertumbuhan demografi dan berkembangnya sentra ekonomi di perkotaan yang berdampak pada minimnya ruang infrastruktur, seperti kapasitas jalan raya yang tidak bisa menampung volume kendaraan pribadi.

Terbatasnya kapasitas jalan raya sebagai prasarana akses mobilitas menyebabkan persoalan kepadatan lalu lintas yang dipengaruhi oleh populasi kendaraan pribadi sebagai alat transportasi. Tingkat kepadatan lalu lintas tak lain menimbulkan tingginya presentase kemacetan. Kemacetan dibagi menjadi dua kategori yaitu (1) kemacetan *recurrent* disebabkan oleh tingginya intensitas jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan ruang/akses untuk menampung laju pergerakan dan; (2) Kemacetan *nonrecurrent* yaitu kemacetan tidak dapat diduga dan terjadi tanpa adanya unsur kesengajaan yang menghambat akses pergerakan (Fatikasari & Prastyanto, 2021). Berdasarkan data penelitian Perusahaan analisis transportasi INRIX dalam laporan Lalu Lintas Global 2021 (Lihat Gambar 1.1 Halaman 2) menempatkan Kota Surabaya mendapat predikat Kota Termacet di Indonesia pada 2021 menempati peringkat ke-41 yang mengalahkan presentasi dari Kota Jakarta berada di peringkat 222 (Javier, 2022).

Gambar 1.1. Daftar Angka Kemacetan Kota di Indonesia

Ranking Negara (2021)	Kota	Ranking Global (2021)	Ranking Global (2020)	Jam terbang akibat kemacetan (dalam setahun)	Perubahan jam terbang dibanding sebelum pandemi Covid-19
1	Surabaya	41	361	62	72%
2	Jakarta	222	55	28	-81%
3	Denpasar	291	142	31	-48%
4	Malang	334	46	29	-49%
5	Bogor	821	1014	7	-224%

Sumber: Inrix dalam tempo.co.id

Upaya mengatasi angka kemacetan di perkotaan turut melibatkan peran serta stakeholder dalam mengatasi tingginya laju mobilitas. Langkah kolaborasi antar stakeholder terkait diciptakan untuk meminimalisir volume kemacetan di perkotaan, salah satunya melalui sosialisasi dan edukasi pemanfaatan angkutan umum sebagai upaya mengurai tingkat kepadatan lalu lintas di perkotaan. Ketersediaan angkutan umum yang saat ini mendapatkan stigma buruk dari perspektif masyarakat terutama terkait rendahnya fasilitas keamanan dan kenyamanan. Layanan angkutan umum secara kapasitas lebih unggul yang dapat menampung penumpang secara kolektif. Kendala yang dihadapi ialah terkait kualitas profesional operator transportasi umum dalam hal sistem operasional yang masih belum optimal (Widayanti, Soeparno & Karunia, 2014). Munculnya kompetitor penyedia jasa transportasi dalam memanfaatkan peluang untuk mengatasi kemacetan di perkotaan, memberikan kesempatan bagi perusahaan transportasi *online* dalam menyediakan layanan yang lebih unggul untuk mendapatkan kredibilitas layanan yang jauh lebih efisien dibandingkan sistem operasional transportasi konvensional. Kepercayaan dan minat pengguna transportasi online bagian dari konstruksi sosial dalam melakukan kebutuhan mobilitas.

Sistem transportasi *online* sebagai bentuk representasi transportasi publik yang bersifat eksklusif (keterbatasan kapasitas), dimana eksistensinya

menyebabkan persoalan tingkat kemacetan. Sistem pengelolaan operasional pada transportasi *online* yang umumnya belum memiliki *shelter*/tempat tunggu khusus penumpang sehingga memanfaatkan ruang publik yang seharusnya menjadi akses bebas hambatan tanpa mengganggu ketertiban lalu lintas (Dalimunthe & Nofryanti, 2020). Eksistensi transportasi online semakin berkembang berpengaruh terhadap peningkatan populasi kendaraan pribadi sebagai alat operasional.

Kebutuhan transportasi publik perlu didukung oleh fasilitas penunjang seperti kenyamanan; keamanan; dan meminimalisir populasi unit kendaraan pribadi sebagai alat transportasi mobilitas. Melalui inovasi *Suroboyo Bus* sebagai solusi untuk memberikan ruang kepada masyarakat dalam beralih menggunakan transportasi publik yang saat ini mulai pudar akibat dari pesatnya arus teknologi tentang penyedia layanan transportasi *online* yang jauh lebih efisien dan efektif. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri, terutama peran stakeholder khususnya pemerintah lebih adaptif dalam menyediakan fasilitas publik dengan tujuan untuk merevitalisasi citra Kota Surabaya terhadap volume kepadatan lalu lintas. Salah satunya transportasi sebagai kebutuhan utama masyarakat dibutuhkan penyesuaian intensif terkait mekanisme operasional yang lebih bijak dan tepat guna.

Operasional *Suroboyo Bus* sudah berjalan tiga tahun sebagai ikon transportasi publik di Kota Surabaya dengan menggunakan sistem pembayaran botol plastik mineral bekas. Hasil limbah botol plastik dari pembayaran *Suroboyo Bus* nantinya dilelang dengan penawaran di atas harga yang sudah ditentukan, pendapatan dari kegiatan lelang tersebut sebagai anggaran operasional *Suroboyo Bus*. Sistem pembayaran menggunakan botol plastik dinilai kurang rasional jika pendapatan hasil lelang sebagai anggaran operasional yang tidak sesuai dengan tarif pada transportasi publik umumnya (Rohma, 2019). Sehingga sebagian anggaran operasional bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Surabaya.

Respon masyarakat ada yang menyambut dengan baik dan ada pula yang belum bisa menerima terkait sistem pembayaran tersebut. Akibatnya pengguna *Suroboyo Bus* belum bisa menjangkau seluruh elemen masyarakat. Perspektif masyarakat saat ini dimanjakan dengan layanan yang serba praktis dan instan.

Layanan *Suroboyo Bus* pun terkadang ramai penumpang ketika pada saat akhir pekan, hal ini dimanfaatkan oleh orang tua maupun kalangan pemuda-pemudi untuk berwisata transportasi berkeliling kota Surabaya. Pada hari kerja *Suroboyo Bus* ini masih belum maksimal hanya minoritas oleh kalangan pelajar/mahasiswa dan pegawai yang lokasi kerjanya berhubungan dengan rute *Suroboyo Bus*. Rute *Suroboyo Bus* saat ini terdiri dari 4 rute yaitu rute Surabaya Selatan (Rajawali - Bungurasih); Surabaya Timur (Kenjeran Park – Merr); ITS - UNESA; dan Terminal Intermoda Joyoboyo – Halte Yono Suwoyo. Rute *Suroboyo Bus* masih belum bisa hadir di seluruh wilayah Kota Surabaya dikarenakan benturan dengan perusahaan transportasi milik negara bus Damri. Sehingga rute *Suroboyo Bus* hanya menjangkau wilayah pusat kota yang masih minim akses ketersediaan transportasi publik.

Dinamika operasional *Suroboyo Bus* sejak berjalan tiga tahun mengalami transformasi yang cukup adaptif. Alternatif pembayaran dengan uang elektronik/*e-money* sebagai wujud penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat yang masih enggan menggunakan alat transaksi botol plastik. Salah satu ikon moda transportasi berbasis pembayaran limbah botol mineral plastik mengakibatkan pergeseran identitas *Suroboyo Bus* sebagai sarana transportasi yang berperan mengurangi limbah plastik. Regulasi tentang pemanfaatan limbah botol mineral plastik diatur dalam peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2018 tentang keterlibatan limbah botol mineral plastik melalui *Suroboyo Bus* (Savitri & Tukiman, 2019). Kehadiran *Suroboyo Bus* pada awalnya merupakan inovasi terhadap pengelolaan transportasi di Kota Surabaya yang mengedepankan aspek ramah lingkungan. Sistem pengelolaan limbah plastik yang terstruktur melalui koneksi transportasi publik sebagai akselerasi untuk mengoptimalkan penanggulangan volume kemacetan dan populasi limbah plastik. Upaya meningkatkan layanan untuk menyesuaikan kemudahan pengguna *Suroboyo Bus* melalui alternatif pembayaran elektronik sebagai motivasi masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan layanan *Suroboyo Bus* sebagai sarana mobilitas kolektif.

Alternatif pembayaran elektronik mengakibatkan perubahan perilaku budaya pengguna *Suroboyo Bus* yang biasanya menggunakan botol mineral plastik/AMDK sebagai alat pembayaran. Kebiasaan tersebut sudah terkonstruksi dalam aktivitas pengguna transportasi *Suroboyo Bus* terkait pemanfaatan botol plastik bekas pada sampah rumah tangga ataupun di sekitar lingkungan tempat tinggal sebagai media tiket perjalanan yang diintegrasikan melalui aplikasi *GoBis*. Disamping itu masyarakat bisa membawa botol plastik mineral secara langsung pada saat naik dengan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pola kebiasaan tersebut sebagai upaya mengorganisir keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan limbah botol plastik/AMDK yang diimplementasikan melalui transportasi publik. Dengan berjalannya waktu minat masyarakat dalam menggunakan botol mineral plastik sebagai alat pembayaran mengalami pergeseran yang disebabkan oleh metode alternatif pembayaran uang elektronik yang dinilai lebih praktis dan efisien.

Sistem pembayaran *e-money* menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya bertransformasi dalam menyediakan layanan transportasi publik yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Tarif yang ditetapkan untuk masyarakat umum sebesar 5.000, untuk mahasiswa/pelajar 2.500, sementara petugas Kecamatan/Kelurahan tidak dipungut biaya. Regulasi alternatif pembayaran melalui uang elektronik wujud perkembangan pelayanan *Suroboyo Bus* terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Hal tersebut sebagai upaya peralihan struktural yang berorientasi pada layanan transportasi publik yang mudah dijangkau.

Penelitian tentang topik *Suroboyo Bus* (yang berkaitan dengan struktural transportasi publik) sudah pernah diteliti dan ditulis baik dalam bentuk laporan penelitian/jurnal ilmiah, antara lain sebagai berikut : (1) Arini Sahadah pada tahun 2019 dengan judul '*Kebijakan Transportasi Publik Suroboyo Bus Berbayar Sampah Botol Plastik*'; (2) M. Bayu Winaryo pada tahun 2019 dengan judul '*Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya : Studi Perkotaan Program "Suroboyo Bus"*'; (3) Inayaturohman pada tahun 2019 dengan judul '*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Pembayaran*

Jasa Transportasi Bus Surabaya (Suroboyo Bus) di Kota Surabaya’; (4) Widayanti, A., Soeparno & Karunia, B. (2014) ‘Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya’; (5) Savitri, A. A. & Tukiman. (2019) ‘Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Baru “Suroboyo Bus” di Kota Surabaya’; (6) Dalimunthe, I. P. & Nofryanti, N. (2020) ‘*Perspektif Masyarakat Pengguna Jalan Atas Ojek Online: Sudut Pandang Kemacetan*’; (7) Sunirno, F. C., Halim C. K. & Setiawan, R. (2018) ‘Karakteristik Pengguna Suroboyo Bus’; (8) Indahsari, D. A. R., Kartika, A. . G. & Herijanto, W. (2019) ‘Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat-Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi’; (9) Sulistyowati, A. & Muazansyah, I. (no date) ‘Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada “Suroboyo Bus” di Surabaya); (10) Lucia Maestri Suci. (2009) ‘Tingkat Kepuasan Konsumen Trans Jogja’.

Topik penelitian yang sudah diteliti tersebut yang masing-masing berfokus mengkaji (1) Mengenai respon masyarakat yang masih enggan untuk melakukan transaksi pembayaran melalui botol mineral plastik sehingga lebih memilih untuk menggunakan uang, dengan adanya *Suroboyo Bus* salah satu ajakan kepada masyarakat untuk lebih peka terhadap limbah plastik sehingga memudahkan untuk mengorganisir eksistensi penggunaan botol plastik (Sahadah, 2019); (2) Keterlibatan sinergitas dari berbagai stakholder terutama institusi yang menaungi dalam penyusunan kebijakan program *Suroboyo Bus* baik dalam tahap menyusun rancangan anggaran dan juga dalam pengadaan, pengoperasian, dan perawatan unit operasional serta pengelolaan sampah botol mineral plastik yang digunakan sebagai alat pembayaran (Winaryo, 2019); (3) Perspektif alat transaksi menggunakan botol mineral plastik sebagai akad *ijarah* dan tidak menyalahi rukun dan syarat umum *ijarah* sehingga representasi botol kemasan plastik sebagai pengganti uang diperbolehkan untuk kemaslahatan umat (Rohma, 2019); (4) Sistem pelayanan angkutan umum di Kota Surabaya masih belum optimal baik dari segi sarana dan prasarana. Motivasi masyarakat kurang yang disebabkan oleh penyedia layanan angkutan kurang profesional baik dari segi fasilitas dan ketepatan estimasi perjalanan (Widayanti, Soeparno & Karunia, 2014);

(5) Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi *Suroboyo Bus* terutama dari pengguna jalan yang dianggap lebih hemat dalam akomodasi perjalanan, selanjutnya terkait intensitas mobilisasi yang sesuai dengan aktivitas pada berangkat kerja maupun pulang kerja, dan fasilitas yang menunjang baik dari segi keamanan dan kenyamanan penumpang (Savitri & Tukiman, 2019); (6) Penyedia transportasi *online*/ojek *online* mendapatkan respon positif karena dinilai lebih cepat dan aksesnya mudah dibandingkan dengan naik angkot/bus kota. Namun eksistensi ojek *online* mengakibatkan meningkatnya populasi unit kendaraan, sehingga pada saat proses *pick up/drop off* penumpang mengakibatkan kemacetan terutama pada jalan-jalan protokol bebas hambatan. Maka dibutuhkan *shelter* bagi penyedia layanan ojek *online* agar lebih terstruktur dan mengurangi resiko kemacetan (Dalimunthe & Nofryanti, 2020); (7) Mayoritas pengguna *Suroboyo Bus* berasal dari Pelajar dan Mahasiswa alasannya bahwa layanan *Suroboyo Bus* dinilai lebih hemat untuk perjalanan dan cocok untuk kantong pelajar (Sunirno, Halim & Setiawan, 2018); (8) Sistem pembayaran *Suroboyo Bus* melalui botol plastik bagi pengguna sangat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Kendala bagi pengguna *Suroboyo Bus* ialah ketersediaan halte yang masih sulit dijangkau disamping itu ketersediaan *park and ride* masih belum maksimal di beberapa halte. Infrastruktur tempat tunggu/halte perlu ditingkatkan dengan mendesain ruangan tertutup untuk menghindari dari polusi untuk kenyamanan penumpang (Indahsari, Kartika & Herijanto, 2019); (9) Operasional *Suroboyo Bus* menjadi objek kajian penting untuk mengoptimalkan sistem pengelolaan dan pelayanan yang lebih efektif. Kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan tentang minimnya rute *Suroboyo Bus* yang masih belum menjangkau kawasan pinggiran kota, disamping itu waktu tunggu yang terlalu lama, dan juga ketersediaan halte yang relatif jauh dari kawasan pemukiman warga. Sehingga dibutuhkan regulasi yang lebih tepat guna sebagai upaya monitoring dan evaluasi pengelolaan dan pelayanan *Suroboyo Bus* untuk kedepannya (Sulistiyowati & Muazansyah, 2018); (10) Keberadaan Trans Jogja sebagai upaya transformasi layanan transportasi publik dimana mendapatkan apresiasi dari pengguna transportasi khususnya masyarakat Jogja. Hal tersebut dinilai lebih terorganisir sehingga memudahkan dalam bermobilisasi ke tempat

yang menjadi pusat administrasi maupun ke wilayah terminal. Namun secara profesionalitas terutama dalam mengoperasikan armada masih belum optimal misalnya pengemudi melajukan bus melebihi batas kecepatan, sehingga terkadang membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya (Maestri, 2009).

Dari penelitian yang pernah dilakukan oleh sebagian peneliti di atas, maka peneliti mengkaji mengenai perubahan pengguna *Suroboyo Bus* dalam menghadapi skema penukaran botol plastik terhadap penggunaan media QRIS sebagai alternatif pembayaran pada layanan *Suroboyo Bus*. Perubahan skema penukaran botol melalui alat pembayaran elektronik secara tidak langsung dapat menggeser identitas *Suroboyo Bus* sebagai salah satu moda transportasi di Indonesia berbasis sistem pembayaran menggunakan botol mineral plastik. Disamping itu juga mengubah kebiasaan penumpang dalam berpartisipasi menggunakan transportasi publik melalui kontribusi pemanfaatan botol mineral plastik yang dapat di daur ulang untuk kepentingan sistem pengelolaan yang lebih terstruktur melalui wadah transportasi publik *Suroboyo Bus*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti berfokus pada permasalahan :

1. Bagaimana penyesuaian pengguna *Suroboyo Bus* terhadap alternatif pembayaran elektronik di tengah pemanfaatan limbah AMDK sebagai *voucher* tiket perjalanan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan penyesuaian pengguna *Suroboyo Bus* terhadap alternatif pembayaran elektronik di tengah pemanfaatan limbah AMDK sebagai *voucher* tiket perjalanan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dalam kajian ilmu antropologi dengan membahas mengenai topik diversifikasi sistem pembayaran elektronik terhadap layanan *Suroboyo Bus* yang merupakan fenomena dari Antropologi Perkotaan. Hal ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru bagi kalangan akademisi dalam pengembangan kajian ilmiah.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi program evaluasi terhadap sistem pembayaran *Suroboyo Bus* yang kian bertransisi menggunakan sistem digital. Sehingga hal tersebut menggeser fokus partisipasi pemanfaatan limbah botol plastik mineral yang diimplementasikan melalui *Suroboyo Bus*. Disamping itu sebagai solusi alternatif untuk mengkolaborasikan antara ekologi budaya dengan budaya digital sebagai upaya mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi publik.

1.5. Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan teori Perubahan Sosial karya William Fielding Ogburn. Teori perubahan sosial ini berkaitan erat dengan topik pembahasan mengenai diversifikasi sistem pembayaran elektronik pada *Suroboyo Bus*. Menurut Ogburn perubahan sosial merupakan suatu bentuk perubahan yang dipengaruhi oleh kebudayaan yang bersifat *material* dan *immaterial*. Kebudayaan *material* yang menjadi latar belakang atau tujuan utama dari sumber perubahan itu sendiri sedangkan kebudayaan *immaterial* sikap penyesuaian diri terhadap kebudayaan material yang berubah secara perlahan-lahan (evolusi). Salah satu yang memprakarsai perubahan ialah teknologi, sebagai faktor yang mendominasi terjadinya perubahan pada kehidupan manusia untuk berusaha belajar serta menyesuaikan diri dengan lingkungan yang terikat sistem teknologi (Ariyani & Nurcahyono, 2014).

Pemikiran Ogburn terhadap perkembangan teknologi bersumber dari fenomena ketertinggalan budaya (*cultural lag*) dan sikap penyesuaian berkelanjutan dari faktor-faktor kebudayaan terhadap teknologi. Ketertinggalan tersebut mengakibatkan terhambatnya proses enkulturasi pada lingkungan masyarakat yang menyebabkan ketimpangan dan kesenjangan diantara sub sistem sosial-budaya. Hal ini berdasarkan sudut pandang material yang dikemukakan oleh William F. Ogburn meliputi :

- a. Latar belakang adanya perubahan ialah ketidakpuasan masyarakat terhadap kondisi sosial yang sedang terjadi sehingga mempengaruhi struktur sosial lainnya.
- b. Keterkaitan unsur-unsur sosial yang terjadi secara berkelanjutan, tetapi perubahan tidak terjadi secara menyeluruh melainkan hanya sebagian.

Faktor materialis tersebut digambarkan pada fenomena layanan *Suroboyo Bus* sebagai upaya penyesuaian terhadap tantangan zaman di era digital. Melalui diversifikasi sistem pembayaran elektronik untuk mengoptimalkan fungsi transportasi publik *Suroboyo Bus* sebagai sarana mobilitas di wilayah perkotaan. Disamping itu fasilitas publik di perkotaan saat ini mayoritas terintegrasi oleh sistem teknologi, sehingga hal ini yang mengharuskan terjadinya perubahan sosial dengan melibatkan kemampuan masyarakat untuk berkompetitif dalam pemanfaatan teknologi demi kemajuan struktural perkotaan. Upaya kemajuan struktural perkotaan di bidang transportasi dalam perubahan unsur-unsur layanan *Suroboyo Bus* tidak terjadi secara keseluruhan, melalui alternatif pembayaran elektronik tanpa menghilangkan pembayaran menggunakan botol plastik, sebagai solusi untuk mengatasi polemik atas ketidakpuasan dan terbatasnya akses bagi pengguna *Suroboyo Bus* terhadap ketergantungan mekanisme pembayaran botol plastik. Proses perubahan tersebut tak lain sebagai hasil eksplorasi manusia dalam memanfaatkan sumber daya khususnya teknologi untuk menciptakan perubahan yang jauh lebih baik. Dalam pemikiran William F. Ogburn tentang perubahan sosial didasarkan pada teknologi melalui 5 (lima) proses, diantaranya :

1. Penciptaan (*Invensi*)

Penciptaan sebagai upaya kolaborasi antara unsur dan bahan untuk menciptakan hasil yang baru baik bersifat material dan immaterial. Dalam penelitian ini mengenai sistem pembayaran botol pada plastik *Suroboy* *Bus* sebagai salah satu pelopor transportasi di Indonesia yang memanfaatkan limbah AMDK.

2. Penemuan (*Discovery*)

Penemuan ialah suatu metode baru untuk melihat fakta-fakta yang terjadi, sebagai proses perubahan kedua. Faktanya pun sudah ada tetapi individu pertama kali melihat dan mengenalnya. Maksud dari penemuan ini, terkait kebijakan pembayaran botol plastik sebagai fenomena baru bagi pengguna *Suroboy* *Bus* yang pertama kali dalam menggunakan layanan tersebut, dan belum ditemukan alternatif pembayaran.

3. Difusi (*Diffusion*)

Persebaran hasil dari penciptaan dan penemuan yang berpengaruh terhadap kondisi sosial masyarakat. Dalam hal ini persebaran sistem pembayaran botol plastik pada layanan *Suroboy* *Bus* mengakibatkan keinginan masyarakat Kota Surabaya untuk berpartisipasi mengorganisir botol plastik dalam wujud transportasi publik.

4. Akumulasi

Akumulasi ialah penambahan unsur-unsur baru terhadap suatu budaya dari unsur-unsur yang lama akibat dari lemahnya fungsi pada kebudayaan tersebut. Dalam hal ini untuk menghindari lemahnya fungsi layanan tentang informasi seputar *Suroboy* *Bus*, diciptakan fitur layanan baru melalui aplikasi *GoBis* dalam mengoptimalkan akses layanan untuk kebutuhan informasi pengguna *Suroboy* *Bus*.

5. Penyesuaian

Penyesuaian ini bersumber pada persoalan yang muncul dari sikap ketergantungan pada aspek perkembangan kebudayaan. Hubungan dari topik penelitian ini terkait diversifikasi sistem pembayaran elektronik pada layanan *Suroboy* *Bus*. Penyesuaian ini untuk menyediakan kebutuhan sistem elektronik/digital bagi pengguna *Suroboy* *Bus* yang mulai

ketergantungan pada peralatan teknologi transportasi (Lauer, 1993 dalam Ariyani & Nurcahyono, 2014).

Berdasarkan lima proses perubahan sosial di atas yang disebabkan oleh teknologi, peneliti menyusun menjadi beberapa konsep terkait topik pembahasan penelitian yang berkaitan dengan teori perubahan sosial Wiliam F. Ogburn diantaranya (1) Diversifikasi; (2) Sistem Pembayaran Elektronik QRIS; dan (3) Perkembangan Layanan *Suroboyo Bus*.

1.5.1. Perubahan

Perubahan merupakan hal (keadaan) berubah; peralihan; pertukaran. Perubahan sosial adalah perubahan berbagai lembaga kemasyarakatan, yang mempengaruhi sistem sosial masyarakat, termasuk nilai-nilai, sikap, pola, perilaku diantara kelompok dalam masyarakat [Kamus Besar Bahasa (KBBI), 2022 diakses pada 10 Agustus 2022 pukul 10:24 WIB]. Perubahan menurut William Fielding Ogburn ialah terjadinya perubahan kondisi sosial masyarakat yang diakibatkan oleh faktor *invention*, *discovery*, difusi, akumulasi, dan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam skala global (Lauer, 1993 dalam Ariyani & Nurcahyono, 2014). Ogburn melihat bahwa teknologi salah satu aspek fundamental yang mendorong terjadinya perubahan pada unsur-unsur sosial lainnya. Termasuk pada wujud perubahan yaitu *material* melalui peralatan teknologi dan *immaterial* berupa pola pikir dan perilaku individu.

1.5.2. Sistem Pembayaran Elektronik QRIS

Alternatif sistem pembayaran elektronik pada *Suroboyo Bus* untuk mengoptimalkan layanan operasional yang dapat menjangkau kebutuhan mobilitas secara keseluruhan. Sistem pembayaran elektronik sebagai upaya penyesuaian dalam pesatnya perkembangan teknologi informasi komunikasi di bidang administrasi publik. Pembayaran elektronik ini pada umumnya terkoneksi dengan *internet banking*, *debit cards*, dan *automatic teller machinde (ATM) cards*. Sehingga metode ini dinilai sangat praktis tanpa harus melakukan penukaran uang

secara fisik melainkan cukup menggunakan *smart cards* dengan sejumlah saldo untuk kegiatan transaksi (Solikin & Suseno dalam Usman, 2017).

Dinamika sistem uang elektronik tidak hanya dalam bentuk *smart cards* tetapi juga terintegrasi melalui *smartphone*. Perusahaan yang menerbitkan bukan hanya dari lembaga keuangan tetapi juga Lembaga Selain Bank (LSB) seperti perusahaan telekomunikasi, perusahaan transportasi, atau perusahaan ritel dan perbelanjaan. Pemindahan nilai uang ke server atau perangkat memiliki kesamaan dengan sistem penarikan uang tunai pada ATM baik melalui *tap cash* maupun pada *scan barcode* QRIS yang sudah terhubung dengan layanan jasa pembayaran digital (Usman, 2017).

Metode pembayaran elektronik pada *Suroboyo Bus* ini berdasarkan keputusan Perwali (Peraturan Walikota) Nomor 56 Tahun 2021 dengan melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) atau melalui uang elektronik Kartu Flaz BCA. QRIS merupakan *QR Code* yang diciptakan serta diawasi oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi sistem pembayaran digital baik melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, *mobile banking*, maupun dompet digital dalam menyongsong sistem pembayaran yang legal, efisien, dan kredibel (Lesmana, 2021).

1.5.3. Layanan *Suroboyo Bus*

Suroboyo Bus diluncurkan pada 07 April 2018 sebagai salah satu transportasi publik Kota Surabaya dengan keunggulan fasilitas layanan yang cukup baik dari kemandirian, kenyamanan, ketepatan waktu, infrastruktur, dan sistem operasional terjadwal (Savitri & Tukiman, 2019). Layanan operasional *Suroboyo Bus* pukul 06.00 – 21.30 WIB dengan tujuan tiga rute yaitu Purabaya – Rajawali; Kenjeran Park – Merr; dan Terminal Intermoda Joyoboyo – Jono Sewojo.

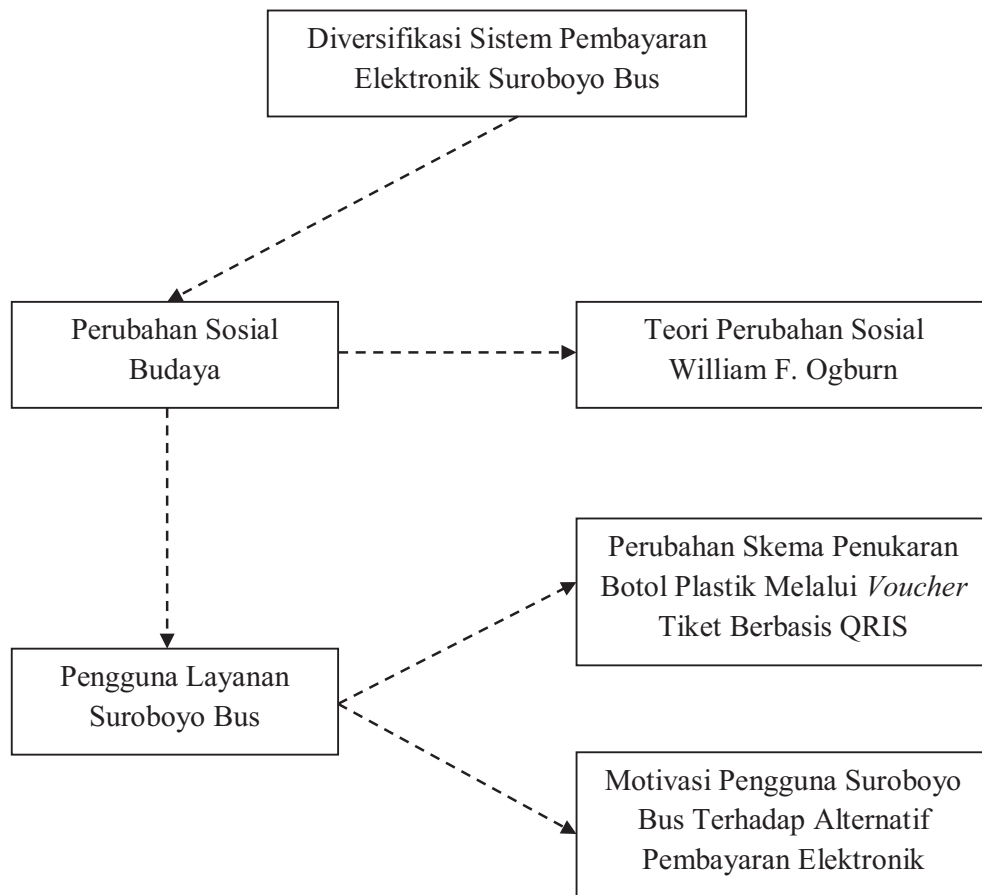
Pada bulan Agustus 2021 *Suroboyo Bus* resmi menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) hal tersebut mengubah status *Suroboyo Bus* yang semula plat merah kini menjadi plat kuning yang melibatkan sistem pembayaran menggunakan alat transaksi uang. Sistem pembayaran *Suroboyo Bus* terdiri dari voucher perjalanan yang terkoneksi dengan aplikasi *GoBis* yang didapatkan dari

hasil penukaran botol plastik; dan bisa melalui uang elektronik atau dompet digital.

Sistem operasional *Suroboyo Bus* sudah terintegrasikan secara *online* pada aplikasi *GoBis*. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mengakses unit armada yang beroperasi, lokasi penukaran botol, rute dan tujuan, serta akun pengguna (member) untuk memudahkan penyimpanan riwayat dan tiket perjalanan. Jumlah keseluruhan armada *Suroboyo Bus* saat ini sekitar 28 Unit untuk melayani sebagian akses transportasi publik di Kota Surabaya.

Berdasarkan kerangka teori dan konsep-konsep di atas, peneliti membuat skema konseptual sebagai berikut (Lihat Gambar 1.2 Halaman 14) :

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



1.6. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan proses pencarian data melalui wawancara terhadap informan yang relevan dengan topik permasalahan penelitian. Penelitian kualitatif berupa data deskriptif yang bersumber dari hasil wawancara informan melalui pernyataan/narasi dan perilaku dari hasil observasi (Bogdan, dkk. 1992). Metode penelitian kualitatif ini sangat berkaitan dengan kajian penulisan etnografi yang melibatkan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan dengan mengamati kondisi fenomena yang relevan dengan rumusan masalah, serta melakukan partisipasi pengamatan secara langsung/ikut terlibat sebagai upaya pendekatan kepada objek penelitian. Studi etnografi ini untuk mendeskripsikan fenomena kebudayaan yang terjadi baik secara implisit maupun eksplisit dengan melalui kegiatan percakapan untuk menggali informasi dari proses difusi fenomena budaya (Spradley, 2007: 12).

Penelitian kualitatif ini menekan pada kegiatan menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas dari hubungan sosial yang tidak dapat ditafsirkan dalam bentuk angka atau variabel (Saryono dalam Harahap, 2020). Tujuan dari penelitian kualitatif ini untuk menjelaskan fenomena sosial sampai ke akar/inti dari topik penelitian. sehingga dibutuhkan sedetail-detailnya data yang digali demi kesempurnaan kualitas data yang diperoleh (Soegianto, 1989 dalam Harahap, 2020). Penelitian kualitatif ini sangat erat dengan metode etnografi yang biasanya digunakan oleh seorang Antropolog untuk memahami karakteristik kebudayaan pada setiap masyarakat. Dengan melalui studi etnografi sebagai penghubung dalam mengkonstruksi mengenai ragam kebudayaan manusia dari sudut pandang individu dari proses belajar budaya, sehingga pengetahuan yang diperoleh dari setiap kebudayaan sangatlah tinggi nilainya (Spradley, 2007: 13).

Metode yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara sistematis yang meliputi beberapa tahapan diantaranya, peneliti terlebih dahulu melihat tentang fenomena aktual yakni tentang alternatif pembayaran *Suroboyo Bus* yang melibatkan uang elektronik. Setelah itu peneliti menentukan topik permasalahan yang akan diteliti mengenai diversifikasi sistem pembayaran elektronik pada layanan *Suroboyo Bus*. Fenomena sistem pembayaran elektronik menjadi pokok pembahasan yang nantinya akan disusun ke dalam tahap beberapa pertanyaan untuk agenda wawancara kepada informan. Dalam menentukan informan peneliti

harus lebih spesifik terutama kepada informan yang sering kali menggunakan *Suroboyo Bus* setidaknya berjalan satu tahun, disamping itu terdapat informan pendukung yang melibatkan instansi/stakeholder sebagai pelaksana layanan operasional *Suroboyo Bus*. Selanjutnya peneliti melakukan observasi partisipasi dengan terlibat secara langsung sebagai pengguna *Suroboyo Bus* untuk melihat perubahan yang terjadi dalam sistem layanan tersebut. Observasi partisipasi ini dilakukan untuk mengamati fakta-fakta dari objek penelitian berdasarkan pengalaman pribadi peneliti.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Fokus lokasi penelitian di dalam *Suroboyo Bus* saat sedang beroperasi, dan beberapa halte khusus tempat pemberhentian dan pemberangkatan *Suroboyo Bus*, selain itu pada *shelter* penukaran botol plastik di Terminal Purabaya. Disamping itu peneliti juga ingin mendapatkan informasi secara detail dari sudut pandang stakeholder khususnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bertanggung jawab sebagai regulator sekaligus operator *Suroboyo Bus* melalui UPTD Transportasi Umum Kota Surabaya. Lokasi penelitian merupakan prasarana bagi peneliti dalam proses mendapatkan informasi yang valid sebagai bahan pengumpulan data. Dengan demikian gambaran lokasi penelitian sebagai referensi dalam mengklasifikasikan sumber data berdasarkan ekologi informan agar peneliti memiliki pandangan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan wawancara di lapangan.

1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan serangkaian proses melalui beberapa tahap yang harus dilalui untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik permasalahan penelitian. Dalam teknik pengumpulan data ini peneliti menggunakan beberapa tahapan diantaranya melalui tahap observasi partisipatif; wawancara; dan dokumentasi. Ketiga tahapan tersebut untuk menyempurnakan kegiatan pengumpulan data ketika di lapangan.

1.6.2.1. Observasi Partisipatif

Kegiatan observasi partisipatif melibatkan peneliti berperan atau menjadi bagian dari aktivitas informan dalam penelitian. Pengamatan berperan serta menurut (Moleong, 1989 dalam Ivanovich Agusta, no date) bahwa menempatkan kedudukan peneliti untuk melihat; merasakan; dan memaknai terhadap fenomena sosial dan gejala sosial terhadap kehidupan subyek penelitian, disamping itu sebagai proses konsolidasi dalam pembentukan pengetahuan yang secara bersama-sama antara peneliti dengan subyek penelitian. Tenkin pengamatan ini mengfokuskan pada keterbukaan peran peneliti secara penuh artinya informan mengetahui secara keseluruhan tujuan kegiatan penelitian (Platton, 1990 dalam Agusta, no date).

Kegiatan observasi partisipatif ini dilakukan sejak tanggal 23 Mei sampai dengan 30 Juni 2022. Setelah mendapatkan perijinan penelitian dari otoritas Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui UPTD Transportasi Umum Manajemen Operasional *Suroboyo Bus*, peneliti melakukan kegiatan turun lapangan dengan menggunakan layanan *Suroboyo Bus* pada jam operasional untuk mencari informan guna dilakukan kegiatan wawancara. Sepanjang pengamatan di lapangan, situasi *Suroboyo Bus* mengalami kapasitas penuh pada jam pulang kerja dan pada akhir pekan sebagai referensi wisata transportasi. Pengamatan pun juga dilakukan terhadap respon petugas bila terdapat pengguna *Suroboyo Bus* yang membawa barang bawaan dengan kapasitas besar, teguran pun disampaikan oleh petugas agar tidak membawa barang yang cukup banyak karena mengganggu akses untuk penumpang ketika naik dan turun. Selain itu terdapat respon petugas ketika mendapatkan pengguna yang baru pertama kali atau tidak mengetahui mengenai skema pembayaran pada layanan *Suroboyo Bus*, biasanya terdapat petugas yang memperbolehkan membayar uang tunai dengan persyaratan didokumentasikan untuk data laporan dan mencegah terjadinya gratifikasi, disamping itu terdapat pula respon petugas yang menegur untuk segera turun di halte titik pemberhentian selanjutnya karena pengguna tersebut tidak dapat memenuhi persyaratan sistem pembayaran yang diberlakukan.

Pengamatan partisipatif ini menempatkan peneliti sebagai pengguna *Suroboyo Bus*, dengan melakukan kegiatan yang dialami oleh subyek maka peneliti dapat mengamati kegiatan yang terjadi dalam layanan *Suroboyo Bus*

mulai dari pengamatan menunggu kedatangan bus di halte, membuka aplikasi *GoBis* untuk mengetahui keberadaan bus yang akan datang, memasuki armada *Suroboyo Bus*, melakukan pembayaran baik melalui pembayaran tiket penukaran botol maupun menggunakan uang elektronik. Selama melakukan pengamatan aktivitas penumpang di dalam bus, peneliti bisa mengetahui kondisi dominasi metode pembayaran bagi pengguna *Suroboyo Bus* dalam melakukan transaksi pembayaran. Dominasi metode pembayaran yang digunakan ialah melalui penggunaan QRIS dengan menggunakan layanan transaksi uang digital. Disamping itu berdasarkan pengamatan peneliti saat berjalannya operasional *Suroboyo Bus*, terdapat penumpang yang tidak memiliki akses baik melalui QRIS maupun Voucher Botol maka biasanya diturunkan atau diberikan toleransi melalui dokumentasi oleh petugas *Suroboyo Bus*.

Selain melakukan pengamatan pada layanan *Suroboyo Bus*, peneliti juga melakukan pengamatan partisipasi melalui kegiatan penukaran botol plastik ke *shelter* yang telah disediakan. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat keberadaan limbah botol plastik yang telah ditampung pada masing-masing *shelter*. Pengamatan partisipan tersebut untuk mencari data terkait populasi botol plastik yang bersumber dari hasil rekapitulasi member *Suroboyo Bus* setiap harinya berdasarkan presentase kegiatan penukaran botol plastik dalam bentuk *point* sebagai tiket perjalanan.

1.6.2.1.1. Dokumentasi

Kegiatan penelitian sebagaimana mestinya dibutuhkan unsur pendukung yang konkrit sebagai bentuk representasi selama kegiatan pengumpulan data di lapangan. Biasanya dalam bentuk dokumentasi baik berupa audio visual ataupun berupa gambar. Menurut (Harper, 2002) pengumpulan foto/elisitasi foto membedakan kegiatan pengamatan dan wawancara menggunakan peralatan video dengan menggunakan teks/narasi pada umumnya. Keterlibatan foto/film dokumenter yang merupakan dalam bentuk penelitian etnografi baru bertujuan mendapatkan informasi yang lebih dalam untuk memberikan penafsiran ulang hubungan antara peneliti dengan subyek penelitian.

Dokumentasi untuk menunjang arsip dalam kegiatan penelitian yang tidak dapat dideskripsikan dengan teks secara komprehensif sehingga sifatnya obyektif yang dapat memberikan perspektif terhadap kebenaran parsial yang hanya sebagian dilihat tidak secara keseluruhan. Dengan menggunakan teknik dokumentasi ini diharapkan sebagai upaya kolaboratif yang melibatkan subyek penelitian untuk semakin interaktif dengan peneliti sehingga keterlibatan peran dari subyek dapat membuka batas/skat dalam memaparkan informasi.

1.6.2.2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara merupakan salah satu peristiwa percakapan yang memberikan kesempatan setiap kebudayaan untuk diidentifikasi (Spardley, 2006: 79). Kegiatan wawancara pada umumnya dilakukan dengan interaksi secara intensif untuk memperoleh informasi dari subyek penelitian dengan kegiatan tatap muka secara fisik maupun melalui media elektronik. Pada tahapan ini peneliti biasanya melakukan komunikasi dengan memberikan beberapa kumpulan pertanyaan yang ditujukan kepada informan yang diasumsikan bahwa kedudukan informan sebagai sumber informasi yang memahami tentang objek pertanyaan penelitian (Adi Rianto, 2004). Untuk mencegah terjadinya kesalahan komunikasi/mencegah keluar dari pembasahan topik penelitian, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai landasan ketika melakukan interaksi dengan subyek penelitian.

Jenis wawancara menurut (Holloway & Wheeler, 1996 dalam Rachmawati, 2007) bahwa peneliti harus memilih beberapa jenis wawancara untuk memudahkan di lapangan ketika dalam kegiatan komunikasi, salah satunya dengan wawancara semi berstruktur, yang bersumber dari pedoman wawancara sebagai acuan namun peneliti tidak harus mengacu pertanyaan yang sama dalam pedoman wawancara, pedoman wawancara tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan respon informan sebagai bahan referensi baru diluar dugaan peneliti ketika memperoleh data. Sehingga hal ini untuk menyesuaikan perspektif informan agar permasalahan yang sedang dibahas saat percakapan dapat dipahami oleh informan.

Dalam melakukan wawancara ketika di lapangan, peneliti menentukan beberapa informan terlebih dahulu berdasarkan ketersediaan cukup waktu. Ketika memulai percakapan biasanya peneliti menanyakan kepada informan “*Permisi Bapak/Ibu mau turun ke halte mana?*” tujuannya untuk mengetahui estimasi perjalanan agar dapat melakukan wawancara tanpa adanya kendala waktu. Karena berdasarkan kriteria penentuan informan cukup waktu sangat baik untuk melakukan kegiatan wawancara. Menentukan informan peneliti biasanya melakukan klasifikasi terkait respon informan ketika melakukan dialog, bila informan yang diajak berdialog kurang dapat memberikan informasi secara detail tentang kondisi perubahan layanan *Suroboyo Bus*, maka peneliti melakukan penyimpanan data terlebih dahulu untuk dikomparasikan dengan informasi yang didapatkan dari beberapa wawancara pada informan lain yang terkumpul. Proses wawancara ini dilakukan baik di dalam *Suroboyo Bus* ketika beroperasi maupun di Halte titik pemberhentian bis. Sepanjang melakukan wawancara peneliti ditolak satu kali oleh calon informan dengan alasan sakit tenggorokan, peneliti menyadari ketika hendak melakukan wawancara terlebih dahulu dapat dilakukan pengamatan bagaimana kondisi pengguna *Suroboyo Bus* secara perilaku yang digambarkan baik dari posisi duduk di bangku bis maupun aktivitas penumpang yang dapat diinterpretasikan untuk berkenan melakukan dialog wawancara.

1.6.3. Teknik Penentuan Informan

Menurut Webster’s *New Collegiate Dictionary* (dalam Spardley, 2006) informan merupakan seorang narasumber dengan gaya komunikasi mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa/dialek sebagai sumber informasi. Kedudukan informan digunakan sebagai data primer, yang dilakukan melalui proses wawancara secara langsung kepada informan dan juga melalui pengamatan di lapangan. Dalam menentukan informan yang baik dibutuhkan lima syarat untuk mengidentifikasi kriteria informan yang baik yaitu (1) enkulturasi penuh; (2) keterlibatan langsung; (3) suasana budaya tidak dikenal; (4) waktu yang cukup; dan (5) non analitis (Spradley, 2006: 68).

Dari kriteria penentuan informan menurut Spardley, peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu menentukan informan

dengan mefokuskan pada tujuan dalam penentuan informan berdasarkan permasalahan perubahan pengguna pada layanan *Suroboyo Bus* yang dipilih berdasarkan kriteria khusus seperti pengguna *Suroboyo Bus* minimal satu tahun dalam menggunakan layanan *Suroboyo Bus*. Disamping itu informan penelitian juga melibatkan otoritas institusi seperti Staff Operasional UPTD Transportasi Umum; dan Dinas Lingkungan Hidup selaku petugas penukaran botol plastik. Keberadaan informan dalam kegiatan penelitian sangat penting, informan sebagai sumber data yang diperlukan untuk keabsahan data dalam mengkaji topik penelitian.

Daftar informan dalam kegiatan penelitian ini terdiri dari 8 (delapan) informan yang masing-masing terdiri dari 6 (enam) orang Pengguna *Suroboyo Bus*, 1 (satu) orang Staff Manajemen Operasional *Suroboyo Bus*, dan 1 (satu) orang Petugas penukaran botol di Terminal Purabaya. Diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1. Daftar Informan Penelitian

No	Daftar Informan	
1	Nama	Andik Dwi Harjadi (ADH 54)
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pekerjaan	Manajemen Operasional <i>Suroboyo Bus</i>
	Usia	54 tahun
	Waktu Wawancara	06 Juni 2022, 10:00 WIB
	Lokasi Wawancara	Kantor UPTD Transportasi Umum
2	Nama	Nurul (N 56)
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pekerjaan	Petugas Penukaran Botol Terminal Purabaya
	Usia	56 tahun
	Waktu Wawancara	21 Mei 2022, 11:40 WIB
	Lokasi Wawancara	Pos Penukaran Botol Terminal Bungurasih
3	Nama	Widi (W 41)
	Jenis Kelamin	Perempuan

	Pekerjaan/Status	Pekerja Swasta/Penumpang
	Usia	41 tahun
	Waktu Wawancara	23 Mei 2022, 12:10 WIB
	Lokasi Wawancara	SB 11 (di <i>Suroboyo Bus</i>)
4	Nama	Hendra (H 63)
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pekerjaan/Status	Pedagang/Penumpang
	Usia	63 tahun
	Waktu Wawancara	30 Mei 2022, 10:49 WIB
	Lokasi Wawancara	SB 24 (di <i>Suroboyo Bus</i>)
5	Nama	Indra (I 21)
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pekerjaan/Status	Mahasiswa/Penumpang
	Usia	21 tahun
	Waktu Wawancara	03 Juni 2022, 09:44 WIB
	Lokasi Wawancara	SB 04 (di <i>Suroboyo Bus</i>)
6	Nama	Santi (S 53)
	Jenis Kelamin	Perempuan
	Pekerjaan/Status	Ibu Rumah Tangga/Penumpang
	Usia	53 tahun
	Waktu Wawancara	05 Juni 2022, 14:41 WIB
	Lokasi Wawancara	SBT 01 (di <i>Suroboyo Bus</i>)
7	Nama	Yuni (Y 33)
	Jenis Kelamin	Perempuan
	Pekerjaan/Status	Karyawan Swasta/Penumpang
	Usia	33 tahun
	Waktu Wawancara	05 Juni 2022, 15:12 WIB
	Lokasi Wawancara	SBT 01 (di <i>Suroboyo Bus</i>)
8	Nama	Keke (K 32)
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pekerjaan/Status	Karyawan Swasta/Penumpang

	Usia	32 tahun
	Waktu Wawancara	23 Mei 2022, 09:50 WIB
	Lokasi Wawancara	Halte Gubernur Suryo

1.6.4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengolah data yang diperoleh selama kegiatan penelitian berlangsung hingga data yang dibutuhkan seluruhnya terkumpul. Dalam analisis data kualitatif terdiri dari reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992 dalam Ivanovich Agusta, no date). (1) Reduksi data berkaitan dengan penyederhanaan, pemilihan, dan pemusatan untuk menggolongkan dan mengarahkan data dalam menemukan kesimpulan akhir dari data yang diambil. Sumber data diperoleh dari wawancara mendalam dan hasil pengamatan di lapangan, kemudian peneliti melakukan transkrip wawancara dari pernyataan informan. (2) Penyajian data dengan mengumpulkan informasi yang telah disusun dari hasil transkrip wawancara tersebut kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang dilengkapi lampiran dokumentasi selama kegiatan di lapangan. (3) Penarikan kesimpulan, yaitu dari keseluruhan pembahasan narasi deskriptif tersebut kemudian peneliti merujuk pada konsep penelitian yaitu teori perubahan sosial untuk memaparkan benang merah berdasarkan permasalahan penelitian yang sedang dikaji.