

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN
NONTUNAI BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

ROMY HAFIZH LESMANA

NPM.18041010074

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI
BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA**

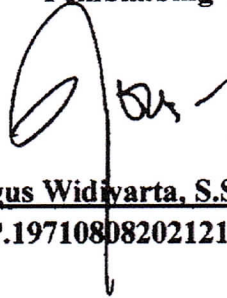
Disusun Oleh:

ROMY HAFIZH LESMANA
NPM.18041010074

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. Gendut Soekarno, MS. CHRA
NIP.195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI
BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ROMY HAFIZH LESMANA
NPM.18041010074

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penilai serta
dipublikasikan pada *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*,
Mahesa Research Centre (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 4, No 4, Bulan Mei 2022
Pada Tanggal 13 Januari 2022

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Agus Widiyarta, S. Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

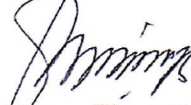
TIM PENGUJI

1. Ketua



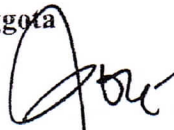
Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

2. Sekretaris



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001


3. Anggota



Dr. Agus Widiyarta, S. Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. E. Gendut Soekarno, MS. CHRA
NIP.195907011987031001

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI
BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ROMY HAFIZH LESMANA
NPM.18041010074

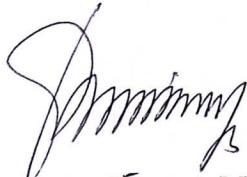
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 14 Januari 2022

Penilai 1



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Penilai 2



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Penilai 3



Dr. Agus Widiyarta, S. Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Romy Hafizh Lesmana
NPM : 18041010074
Program Studi : Administrasi Publik / FISIP
Judul Skripsi : **Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Bus Surabaya di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 13 Januari 2022
Yang Membuat Pernyataan



Romy Hafizh Lesmana
NPM.18041010074

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD* (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA

ROMY HAFIZH LESMANA

18041010074

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas program metode pembayaran nontunai menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Bus Surabaya. Bus Surabaya saat pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 menggunakan metode pembayaran sampah botol plastik, akan tetapi sejak dikeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 sehingga terdapat perubahan status pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) yang merupakan unit pelaksana Bus Surabaya dibawah Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjadi Badan Layanan Umum Daerah membuat pengelolaan keuangan Bus Surabaya menjadi lebih fleksibel sehingga memungkinkan untuk menggunakan metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS. Masalah difokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai di Bus Surabaya. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori efektivitas program dari Budiani yang terdiri dari 1. Ketepatan sasaran program; 2. Sosialisasi program; 3. Tujuan Program; dan 4. Pemantauan Program. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa penggunaan QRIS cukup efektif dilakukan, akan tetapi minat masyarakat menggunakan QRIS masih rendah sehingga perlu sosialisasi dan penyesuaian dengan keadaan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas; Bus Surabaya; QRIS

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF USING QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) AS A BUS SURABAYA NON-CASH PAYMENT METHOD IN SURABAYA CITY

ROMY HAFIZH LESMANA

18041010074

This research aims to find out and analyze the effectiveness the non-cash payment method program uses the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on Bus Surabaya. Bus Surabaya was first launched in 2018 using plastic bottle waste as a payment method, but since the statute of Surabaya's Major through Peraturan Walikota Number 56 Year 2021, there has been a change in the status of the Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) which is the implementing unit of Bus Surabaya under the Dinas Perhubungan Kota Surabaya has become a Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), making Bus Surabaya financial management more flexible, making it possible to use non-cash payment methods using QRIS. The problem is focused on using QRIS as a non-cash payment method on Bus Surabaya. In order to approach this problem is using the theory program's effectiveness by Budiani, which consists of 1. The accuracy of program targets; 2. Program socialization; 3. Program Objectives; and 4. Program Monitoring. The data were collected through interviews, observations and documentation and analyzed with qualitative methods. This study concludes that the use of QRIS is quite effective, but the public's interest in using QRIS is still low so it needs to be socialized and adjusted to the conditions of the society.

Keywords: *Effectiveness; Bus Surabaya; QRIS*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat Rahmat dan Hidayah-Nya serta Kasih Sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI BUS SURABAYA DI KOTA SURABAYA”**. Penelitian skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, arahan, bimbingan serta dapat meluangkan waktunya, terima kasih penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut, M.S, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan segala perhatian dan ilmunya semasa perkuliahan.
5. Kedua orang tua, dan keluarga penulis yang selalu mendukung, menyemangati serta mendoakan kelancaran penyusunan skripsi.
6. Teman-teman dekat penulis yang selalu mendukung, menemani, dan mendoakan kelancaran penulis dalam menyusun skripsi.

7. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik yang telah selalu mendukung, menemani, dan mendoakan kelancaran penulis dalam menyusun skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

Kesempurnaan hanya miliki Allah SWT, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan, maka segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. Kebijakan Publik.....	21
2.2.2. Efektivitas	25
2.2.3. <i>E-Government</i>	26
2.2.4. Transportasi Publik	32
2.2.5. <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	36
2.3. Kerangka Berfikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Lokasi penelitian	40
3.3. Fokus Penelitian	40
3.4. Jenis dan Sumber Data	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data	43
3.6. Teknik Analisis Data	45
3.7. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.3. Pembahasan Penelitian	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Perbandingan Berbagai Transportasi	2
Gambar 3. 1 Komponen Model Analisis Interaktif.....	45
Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	52
Gambar 4. 2 Bus Surabaya.....	66
Gambar 4. 3 Rute Bus Surabaya	68
Gambar 4. 4 Sosialisasi Bus Surabaya di Media Sosial Instagram.....	78
Gambar 4. 5 Sosialisasi dengan Metode Giveaway	79
Gambar 4. 6 Proses Pemindaian Kode QR	85
Gambar 4. 7 Konfirmasi Pembayaran	86
Gambar 4. 8 Bukti Pembayaran	87
Gambar 4. 9 Layar Pemantauan	94

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1. 1 Jumlah Penumpang Bus Surabaya.....	7

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Menurut Jabatan Struktural	62
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai PNS Berdasarkan Golongan.....	64
Tabel 4. 4 Jumlah Penumpang Berdasarkan Metode pembayaran	76

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2. 1 Kerangka Berfikir	38
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	56