

SKRIPSI

**TRANSFORMASI TERMINAL PURABAYA KE SISTEM DIGITAL
MELALUI PLATFORM EASYBOOK DALAM UPAYA Mendukung
*SMART TOURISM***



Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA

NPM. 21045010011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**TRANSFORMASI TERMINAL PURABAYA KE SISTEM DIGITAL
MELALUI PLATFORM EASYBOOK DALAM UPAYA Mendukung
*SMART TOURISM***



Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA
NPM. 21045010011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
TRANSFORMASI TERMINAL PURABAYA KE SISTEM DIGITAL
MELALUI PLATFORM EASYBOOK DALAM UPAYA Mendukung
SMART TOURISM

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA

NPM. 21045010011

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**

Dr. Yudianta Indriastuti, S.Sos., M.Si

NI PPPK. 197410132021212005

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Catur Suratnoali, M.Si

NIP. 196804182021211006

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
(FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK)

Judul Penelitian : Transformasi Terminal Purabaya Ke Sistem Digital
Melalui Platform Easybook Dalam Upaya Mendukung

Smart Tourism

Nama Mahasiswa : Muhammad Zakaria

NPM : 21045010011

Program Studi : Pariwisata

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Menyetujui

Pembimbing Utama

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

2. Sekretaris


Garstone Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

3. Anggota


Sheldy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI

**TRANSFORMASI TERMINAL PURABAYA KE SISTEM DIGITAL
MELALUI PLATFORM EASYBOK DALAM UPAYA Mendukung
SMART TOURISM**

Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA

NPM. 21045010011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Menyetujui

Pembimbing Utama

Tim Penguji:

1. Ketua


Dr. Yudianita Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005


Dr. Yudianita Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

2. Sekretaris


Garstone Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

3. Anggota


Sheldy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Mengetahui

DEKAN


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP 19680418202121106

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zakaria
NPM : 21045010011
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat dari bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga diterbitkan oleh orang / lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah bebas dalam unsur-unsur plagiasi. Apabila kemudian hal ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 27 November

Yang membuat pernyataan


646A4ANX178337663
Muhammad Zakaria

NPM. 21045010011

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“TRANSFORMASI TERMINAL PURABAYA KE SISTEM DIGITAL MELALUI PLATFORM EASYBOOK DALAM UPAYA MENDUKUNG *SMART TOURISM*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing dengan penuh perhatian dan kesabaran dan selalu memberikan dorongan semangat serta meluangkan waktu untuk penulis demi terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Diantaranya adalah:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung dari awal penulis menempuh jenjang sarjana S1 hingga lulus;
5. Eka Puspita Sari yang sudah membantu dan memberi dukungan penuh kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi;
6. Bapak Gempar Aditya Prabowo selaku Manajer Operasional Easybook yang telah memberikan inspirasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

7. Thomas, Azzar, Topby, dan Hidan selaku sahabat penulis yang setia member dukungan moral kepada penulis;
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan menyelesaikan skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak kekurangan yang ada di dalamnya. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis butuhkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 23 September 2025

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zakaria
NPM : 21045010011
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi/hasil penelitian ini adalah saya sendiri yang membuat, dan semua kutipan yang ada dalam skripsi ini telah saya sebutkan aslinya.

Surabaya, 27 November 2025

Yang membuat pernyataan

Muhammad Zakaria

NPM. 21045010011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SURAT PERNYATAAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Konseptual	17
2.2.1 Platform Easybook.....	77
2.2.2 <i>Smart Tourism</i>	19
2.3 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30

3.2 Ruang Lingkup/Batasan Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.2 Observasi	35
3.5.3 Wawancara	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Reduksi Data.....	37
3.6.2 Penyajian Data	37
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Platform Easybook	52
4.3 Pelaksanaan Digitalisasi Terminal Purabaya menurut Dimensi <i>Smart Tourism</i>	57
4.4 Relevansi Hasil Penelitian dengan Grand Theory	67
4.5 Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	29
4.1 Konter/Loket Easybook di Terminal Purabaya	47
4.2 Proses pembelian tiket online di loket Easybook	58
4.2.1 Jadwal Keberangkatan yang Tersedia di Platform Easybook.....	54
4.2.2 Jenis Armada yang Tersedia di Platform Easybook	55
4.2.3 Harga tiket di Platform Easybook	56
4.3.1 Informasi jadwal pemberangkatan di aplikasi Easybook	59
4.3.2 Tampilan awal menu aplikasi Easybook	61
4.3.3 Kursi yang bisa dipilih oleh wisatawan di aplikasi Easybook	64
4.3.4 Berbagai metode pembayaran di aplikasi Easybook	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Wawancara Penelitian.....	91
2. Lembar Pedoman Wawancara Penelitian	92
3. Hasil Wawancara	92
4. Dokumentasi.....	101

ABSTRAK

Penelitian ini membahas transformasi digital di Terminal Purabaya, Sidoarjo, sebagai upaya mendukung pengembangan pariwisata. Sistem pelayanan konvensional pada terminal, terutama pemesanan tiket dan penyediaan informasi, sering menjadi kendala bagi mobilitas wisatawan. Melalui penerapan smart tourism, Terminal Purabaya bekerja sama dengan Easybook untuk menghadirkan layanan pemesanan tiket daring yang cepat dan terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi terminal memudahkan wisatawan menjangkau destinasi dan melakukan perjalanan wisata. Inisiatif ini berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan menjadi model digitalisasi transportasi darat di Indonesia.

Kata kunci: Pariwisata Digital; Terminal Purabaya; Smart Tourism; Easybook.

ABSTRACT

This study discusses the digital transformation of Purabaya Terminal in Sidoarjo as an effort to support tourism development. Conventional service systems, especially in ticket booking and information provision, often hinder tourist mobility. Through the implementation of smart tourism, Purabaya Terminal collaborates with Easybook to provide fast and integrated online ticket booking services. The findings show that terminal digitalization makes it easier for tourists to reach destinations and travel. This initiative has the potential to improve public service efficiency, boost the local economy, and serve as a model for land transportation digitalization in Indonesia.

Keywords: *Digital Tourism; Purabaya Terminal; Smart Tourism; Easybook.*