

**KESENJANGAN DIGITAL DALAM PEMANFAATAN TIKET
ELEKTRONIK PADA ANGKUTAN MASSAL
TRANS PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

MUTIARA LAUDYA

1810843029

Dibimbing oleh :

- 1. Dr. Ria Ariany, M.Si**
- 2. Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Mutiara Laudya, Nim 1810843029, Kesenjangan Digital Dalam Pemanfaatan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2022. Dibimbing Oleh: Dr. Ria Ariany M.Si Dan Muhammad Ihsan Kabullah S.IP, M.PA. Skripsi Ini Terdiri dari 126 halaman dengan referensi 4 buku Teori, 5 buku metode, 4 skripsi, 7 jurnal/thesis, 9 Dokumen, dan 8 website.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kesenjangan digital yang terjadi dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Trans Padang. Penelitian ini didasari dengan adanya perdebatan masyarakat terhadap pembayaran secara elektronik, adanya pengurangan jumlah penumpang Trans Padang dibandingkan dengan sebelum diberlakukannya pembayaran secara non tunai, serta masyarakat yang belum mengetahui pembayaran non tunai.

Penelitian ini menggunakan 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. Untuk pemilihan informan dilakukan dengan teknik *Accidental sampling*.

Hasil penelitian ini 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

ABSTRACT

Mutiara Laudya, Nim 1810843029, Digital divide in the utilization of Electronic tickets of mass transportation Trans Padang, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2022. Supervised by: Dr. Ria Ariany M.PA and Muhammad Ichsan Kabullah S.IP,M.PA. This thesis consists of 126 pages that are from 4 theory books, 5 method books, 4 thesis books, 7 journals/thesis, 9 documents, and 8 websites as references.

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 is based on the existence of public debate about electronic payments, the decrease of Trans Padang passengers when compared to before the implementation of non-cash payments, and people who do not know about non-cash payments.

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 selection of informants was carried out by the accidental sampling technique chosen for selecting informants.

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