

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG
PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO
DELI**

SKRIPSI

OLEH:

KIRANA ADITYA PRAYOGO

1703110043

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

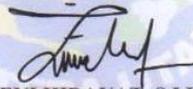
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **KIRANA ADITYA PRAYOGO**
N P M : 1703110043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG
PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO
DELI**

Medan, 13 Oktober 2021

PEMBIMBING



FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.S.P.

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
oleh:

Nama : KIRANA ADITYA PRAYOGO
NPM : 1703110043
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Pada hari, tanggal : Selasa, 13 Oktober 2021
Waktu : Pukul 08:00 WIB s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.

PENGUJI II : Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.

PENGUJI III : FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom

PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.S.P.

Sekretaris,



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.



PERNYATAAN



Dengan ini saya, Kirana Aditya Prayogo, NPM 1703110043, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Oktober 2021



Kirana Aditya Prayogo

KATA PENGANTAR



Puji Dan Syukur Saya Ucapkan atas Allah SWT dan juga junjungan besar Nabi Muhammad SAW atas berkat dan rahmat-Nya yang sangat besar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Adapun judul dari pada skripsi ini adalah “Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli” penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar sarjana di Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan. Peneliti sangat bersyukur atas penyelesaian skripsi ini dan banyak berterima kasih terutama kepada keluarga tercinta Ayahanda **Erwan** dan Ibunda **Sri Sugiri** yang telah begitu banyak memberi dukungan berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus terhadap peneliti. Serta abang kandung saya Dennis Satya Wirawan dan kakak kandung saya Diah Adinda Karina Putri yang juga memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini izinkan penulis ucapkan terima kasih kepada masing-masing yang telah membantu dan mendukung penulis hingga menyelesaikan penelitian ini.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshory, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Fadhil Pahlevi Hidayat, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang sudah banyak membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Sahabat saya Epika, Ganis, Winda, Wika, Dani, Akbar, Evan, Imam, Fadli Kanzai, Amilia, Nadia yang sudah memberikan doa dan terbaik dan dukungan kepada penulis
10. Kepada teman-teman kelas IKO A Sore dan seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi 2017 FISIP UMSU.

11. Kepada narasumber yaitu masyarakat Kota Medan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis melakukan penelitian lapangan, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas partisipasinya
12. Kemudian yang terakhir kepada seluruh rekan, teman, kerabat, dan saudara yang telah membantu dan memberikan dukungan motivasi dan semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mohon maaf dan penulis ucapkan terimakasih atas seluruh bantuannya.

Peneliti menyadari berbagai kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini. Untuk itu diharapkan saran dan kritik untuk perbaikan atas kekurangan dalam penelitian ini. Demikian sebagai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat menambah wawasan Ilmu Komunikasi bagi semua pihak. Mohon maaf atas segala kekurangan, peneliti mengucapkan Terima Kasih.

Medan, Agustus 2021

Peneliti
Kirana Aditya Prayogo

PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO DELI

KIRANA ADITYA PRAYOGO

1703110043

ABSTRAK

Adanya bus Trans Metro Deli Medan di Kota Medan pada akhir tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Medan yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan, membuat masyarakat Kota Medan mempunyai persepsi sendiri dengan adanya bus tersebut. Karena bus tersebut termasuk ke dalam kendaraan umum yang masih baru yang pelayanan dan fasilitasnya berbeda dengan kendaraan umum lainnya. Trans Metro deli Medan ini baru dioperasikan di Medan kota lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Kota Medan tentang pelayanan dan fasilitas bus Trans Metro Deli dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Medan yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli Medan. Penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada pengguna bus Trans Metro Deli. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat Kota Medan terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli menyatakan bahwa mereka memberikan tanggapan yang positif dan baik terhadap bus trans metro deli Medan.

Keyword : Persepsi, masyarakat, bus trans metro deli

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II URAIAN TEORITIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Fungsi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Proses Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2. Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Jenis-jenis persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Ciri- Ciri Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi... Error! Bookmark not defined.	
2.2.5. Indikator – Indikator Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Ciri-Ciri Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.4. Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2. Indikator- Indikator Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.6. Bus Trans Metro deli.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.3. Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Kategorisasi	Error! Bookmark not defined.
3.5. Definisi Indikator	Error! Bookmark not defined.
3.6. Informan Dan Narasumber	Error! Bookmark not defined.
3.7. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1. Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.3. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.8. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.10. Deskripsi Singkat Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Informan I	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Informan II.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Informan III.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Informan IV	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Informan V.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Informan VI	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Informan VII.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Persepsi Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Medan yang telah di nobatkan sebagai kota metropolitan dengan jumlah penduduk terbanyak nomor empat di Indonesia, Meningkatnya jumlah penduduk akibat adanya urbanisasi menuntut adanya peningkatan kapasitas kota dalam mewadahi mobilitas penduduk, sehingga hampir melumpuhkan seluruh pergerakan dan perjalanan penduduk. Sehingga pemerintah mau tidak mau harus membuat penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adanya pemerintah memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan serta kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan serta pengawasan dalam pemenuhannya.

Melayani setiap masyarakat adalah kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dari pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat dengan membuat penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan hak dan harapan yang di tuntutan oleh masyarakat tentang kualitas pelayanan publik. Sebagai upaya untuk memperjelas hak dan harapan masyarakat, maka di perlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta

untuk memberi perlindungan untuk masyarakat dari penyalahgunaan wewenang bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan apartur negara nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Pelayanan jasa dapat diartikan sebagai jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pelayanan jasa lebih berpusat pada kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Menurut Tjiptono 2004 Apabila pelayanan jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas jasa di persepsikan akan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono 2004). Salah satu contoh pelayanan jasa tersebut ialah pelayanan transportasi.

Jasa transportasi ialah salah satu dari beberapa macam kebutuhan manusia. Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh mesin atau manusia. Transportasi juga dapat digunakan untuk memudahkan manusia dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Sarana transportasi ialah suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dan sangat di butuhkan masyarakat di dalam kehidupan sehari-hari seperti contohnya untuk membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas dan keperluannya. Transportasi sendiri dibagi menjadi tiga jenis yaitu, transportasi darat, udara dan laut. Transportasi darat merupakan segala bentuk transportasi yang menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang.

Dahulu transportasi darat menggunakan kuda, kedelai atau bahkan manusia untuk mengangkut penumpang atau barang melalui jalan-jalan setapak, seiring berkembangnya zaman, jalan diratakan dan dilebarkan untuk mengkomodir aktivitas, dan roda pun kemudian ditemukan. Transportasi udara adalah transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk menggunakannya, selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih transportasi udara ini juga merupakan transportasi tercepat dibanding transportasi lainnya. Sedangkan transportasi laut ialah suatu sistem transportasi yang menggunakan jalur laut sebagai sarana pemindahan manusia atau barang menggunakan alat sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga mesin atau manusia.

Pemerintah Kota Medan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas maka warga Kota Medan di perkenalkan dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Bus Rapid Transit (BRT) merupakan sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu dari sisi infrastruktur, jadwal dan kendaraan. Pada sistem BRT integrasi moda dilakukan di halte dan penumpang naik dan turun secara cepat di halte, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bus (Kusuma et al., 2007).

Sejak 16 November 2020, Pemerintah Kota Medan bersama Dinas Perhubungan Kota Medan telah mengoperasikan sebanyak 39 unit angkutan massal bus Trans Metro Deli. Bus ini beroperasi sebagai salah satu upaya pemerintah pusat untuk mengurangi kemacetan di kota-kota besar. Dishub Kota Medan menyebutkan, tiga dari lima koridor yang dilayani oleh 39 unit bus trans metro deli ini masih digratiskan sampai Desember tahun 2020 hingga saat ini.

Tahun 2021 masih di gratiskan oleh pemerintah Kota Medan namun jika naik harus menggunakan kartu seperti tap cash BNI, flazz BCA, e-money MANDIRI dan brizzi BRI (atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut) untuk saat ini saldo di dalam kartu tersebut tidak berkurang.

Bus Trans Metro Deli memiliki total 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut: koridor 1 terminal pinang baris-lapangan merdeka jaraknya sekitar 9,7 km (memiliki 49 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.21 wib, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 9,6 km (memiliki 56 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.32 wib, koridor 3 belawan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 24,1 km (memiliki 112 halte dan rambu bus stop, dilayani 21 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.01 wib, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 18,1 km (memiliki 87 halte dan rambu bus stop, dilayani 17 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.18 wib dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka berjarak sepanjang 8,3 km (memiliki 42 halte dan rambu bus stop, dilayani 10 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.01 wib.

Bus Trans Metro Deli merupakan layanan bus Buy The Services-BTS yang di inisiasi Kementerian Perhubungan lewat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Sebelum di Medan, Program BTS ini telah hadir di empat kota besar lainnya di Indonesia. yakni Palembang, Solo, Denpasar dan Yogyakarta. Di Kota Medan budaya naik bus atau transportasi umum mulai terbentuk, terbukti melihat

antusias masyarakat Kota Medan yang menggunakan bus trans metro deli tercatat sebanyak dua juta lebih penumpang sejak diluncurkan november 2020 lalu (Aulia Ray, 2021). Maka dari itu berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli Yang Beroperasi di Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah dari penelitian ini yaitu: “Bagaimana Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli”.

1.3 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat kota medan terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti. Selain itu proses penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses latihan peneliti untuk berfikir logis dan sistematis dalam bidang komunikasi pada umumnya.

b. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi perpustakaan bagi mahasiswa yang juga akan melakukan penelitian persepsi masyarakat kota medan terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli.

c. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam membuat kebijakan dalam upaya persepsi terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Merupakan uraian teoritis yang menguraikan persepsi masyarakat tentang pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli

BAB III : Merupakan persiapan dari pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penulisan serta sistematika penulisan.

BAB IV : Merupakan pembahasan yang menguraikan tentang ilustrasi penelitian, hasil dan pembahasan.

BAB V : Merupakan penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu *communication* yang berasal dari kata Latin yaitu *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama-sama, sama yang dimaksud adalah sama makna. Dengan kata lain jelas bahwa percakapan dapat dikatakan komunikatif apabila keduanya antara komunikasikan dan komunikator saling mengerti bahasa dan makna percakapan yang di pergunakan. Kegiatan komunikasi tidak hanya bersifat informatif yaitu agar orang lain mengerti dan tahu, akan tetapi juga bersifat persuasif yaitu agar orang lain menerima suatu paham atau keyakinan. Komunikasi sangat penting bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik.

Kemudian pada abad ke-20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik maka para cendekiawan menyadari pada abad sekarang betapa pentingnya komunikasi ditingkatkan dari pengetahuan (*knowledge*) menjadi ilmu (*science*). Seperti ilmu-ilmu lainnya, ilmu komunikasi pun menyelidiki gejala tidak hanya dengan pendekatan secara ontologis (pengertian), tetapi juga secara aksiologis (proses), dan juga secara epistemologis (tujuan). Pada hakikatnya, proses komunikasi adalah proses penyampaian perasaan atau pikiran oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan perasaan yang disadari (Effendy, 2011:54).

Menurut Baran dalam buku Pengantar Komunikasi Massa Jilid 1 Edisi 5 (2012:5), komunikasi adalah transmisi pesan dari satu sumber kepada penerima pesan. Selama 60 tahun, pandangan tentang komunikasi ini telah didefinisikan melalui tulisan ilmuwan politik. Ia mengatakan bahwa cara yang paling mudah untuk mengartikan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti ini:

- a. Siapa?
- b. Berkata apa?
- c. Melalui saluran apa?
- d. Kepada siapa?
- e. Dengan efek apa?

Menurut Harold Lasswell dalam Effendy (2011:10) untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel to Whom With What Effect?* Kemudian Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan yaitu: komunikator, pesan, media, komunikan, efek. Maka dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan melalui komunikator kepada komunikan melalui media yang akan menimbulkan efek akibat sesuatu tertentu. (Mulyana, 2011:69)

Komunikasi berfungsi untuk mendidik, merupakan pendidikan dalam perkembangan pengetahuan dan intelektual, pembentukan watak, dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan dalam semua bidang kehidupan, MacBride dkk dalam Effendy (2011:28). Melalui komunikasi, manusia dapat

mengedukasi orang lain seperti pada dinas perhubungan yang memberikan edukasi kepada para penumpang Bus Metro Deli mengenai pelayanan dan fasilitas bus tersebut.

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Ditinjau dari fungsinya, komunikasi memiliki fungsi penting sebagai berikut Effendy (2005:55):

a. Menginformasikan (*to inform*)

Kegiatan informasi ini memberikan penjelasan, penerangan, mengenai bentuk informasi dari seorang komunikator kepada komunikan.

b. Mendidik (*to educate*)

Penyebaran informasi ini sifatnya member pendidikan sesuatu pengetahuan, menyebarluaskan kreativitas untuk membuka wawasan dan kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan formal disekolah maupun diluar sekolah.

c. Menghibur (*to entertaint*)

Penyebaran informasi yang disajikan kepada komunikan untuk memberikan hiburan. Menyampaikan informasi dalam lagu, lirik dan bunyi, maupun gambar dan bahasa membawa setiap orang pada situasi menikmati hiburan.

d. Mempengaruhi (*to influence*)

Komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi khalayak untuk memberi motivasi, mendorong untuk mengikuti kemajuan

orang lain melalui apa yang dilihat, dibaca, dan didengar.

2.1.3 Proses Komunikasi

Dalam proses komunikasi setiap unsur memiliki peranan penting membangun Proses komunikasi sehingga terciptanya komunikasi yang baik. Menurut (Effendy, 2009:11-16) proses komunikasi terbagi menjadi dua yaitu:

a. Proses Komunikasi secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran ataupun perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Seperti bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau saran sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua tersebut berupa surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan sebagainya.

2.2 Persepsi

2.2.1 Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana indera kita melihat, merasakan, mendengarkan, membau, serta meraba alat indera tentang sekitar kita. Secara umum persepsi

dapat diartikan sebagai kesan atau anggapan seseorang tentang nilai atau pendapat mengenai suatu keadaan dari apa yang mereka rasakan di lingkungannya. Persepsi terdiri dari tiga proses: menyelesaikan, mengatur, dan menafsirkan, ketiga proses ini tumpang-tindih dan terus-menerus, sehingga mereka bercampur dan mengetahui satu sama lain, mereka juga interaktif, jadi yang satu memengaruhi dua yang lain (Wood, 2013:26). Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak manusia dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia.

Menurut Bimo Walgito (2004:70) mengungkapkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus (Suryana, Muhammad, Legrans, Wantasen, & Lainawa, 2014).

Menurut Asrori (2009:21) pengertian persepsi adalah proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus indrawi (*sensory stimuli*) (Rakhmat, Jalaluddin:2018:63)

Sarlito W. Sarwono (2009:24) berpendapat bahwa persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi

indrawi. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008:137) mendefinisikan persepsi sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli kedalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia. Persepsi (*perception*) adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins dan Timothy, 2009 : 175). Sedangkan menurut Mulyana (2010 : 180) persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian balik atau sebutan lain (*decoding*) dalam proses komunikasi selanjutnya Mulyana mengemukakan bahwa persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan lain.

Menurut Slameto (2010:102), Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia dapat terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Sementara itu Menurut Notoatmodjo, (2010:92) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubunganhubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya.

2.2.2 Jenis-jenis persepsi

Salah satu yang peneliti dapatkan adalah adanya dua jenis persepsi yang ada selama ini. Pendapat tersebut dikemukakan oleh Mulyana, (2015: 184), beliau membagi persepsi kedalam dua jenis, yaitu :

- 1) Persepsi terhadap objek (lingkungan fisik), persepsi ini menanggapi sifat sifat luar (eksternal) melalui lambang-lambang fisik.
- 2) Persepsi terhadap manusia, persepsi jenis ini biasanya menanggapi sifatsifat luar dan dalam (seperti perasaan, motif, harapan, dll). Selanjutnya persepsi ini diterima melalui lambang-lambang verbal dan non-verbal.

2.2.3 Ciri- Ciri Persepsi

Adapun ciri-ciri persepsi ialah sebagai berikut:

- 1) Proses pemilihan informasi.
- 2) Proses teorisasi dan rasionalisasi
- 3) Proses penafsiran atau pemaknaan pesan verbal dan nonverbal.
- 4) Proses pengorganisasian berbagai pengalaman.
- 5) Proses interaksi dan komunikasi berbagai pengalaman internal dan eksternal.
- 6) Melakukan penyimpulan atau keputusan-keputusan, pengertian-pengertian dan yang membentuk wujud persepsi individu.
- 7) Proses menghubungkan antara pengalaman masa lalu dengan yang baru.

2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Sobur (2011:460-462) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu:

1. Faktor Fungsional, dihasilkan dari kebutuhan, suasana hati, pelayanan, pengalaman masa lalu dari seseorang individu.

2. Faktor Struktural, yaitu faktor yang timbul atau dihasilkan dari bentuk stimulasi dan efek netral yang ditimbulkan dari sistem saraf individu.
3. Faktor Situational, faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, dan petunjuk paralinguistik adalah beberapa yang mempengaruhi persepsi.
4. Faktor Personal, terdiri atas pengalaman, motivasi dan kepribadian.

Beberapa faktor tersebut akan mempengaruhi seseorang untuk membuat persepsi dengan pertimbangan faktor-faktor tersebut.

2.2.5 Indikator – Indikator Persepsi

Menurut Robbins (2003: 124-130), indikator-indikator persepsi ada dua macam, yaitu :

- a) Penerimaan.

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

- b) Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Menurut Hamka (2002: 101-106), indikator persepsi antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Menyerap, yaitu stimulus yang berada di luar individu diserap melalui indera, masuk ke dalam otak, mendapat tempat. Di situ terjadi proses analisis, diklasifikasi dan diorganisasi dengan pengalaman-pengalaman individu yang telah dimiliki sebelumnya.
- 2) Mengerti, yaitu indikator adanya persepsi sebagai hasil dari proses klasifikasi dan organisasi. Tahapan ini terjadi dalam proses psikis. Hasil analisis berupa pengertian atau pemahaman. Pengertian atau pemahaman tersebut juga bersifat subjektif, berbeda-beda bagi setiap individu.

Menurut Bimo Walgito (2004), indikator persepsi terdiri dari :

- 1) Penyerapan terhadap rangsangan

Penyerapan atau penerimaan rangsang oleh panca indera baik berupa penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap dilakukan secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Alat-alat indera yang menerima atau menyerap rangsangan tersebut akan menciptakan suatu gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak.

- 2) Pengertian atau Pemahaman

Setelah terjadi kesan atau gambaran didalam otak, maka gambaran atau kesan tersebut di kelola, di golongankan, dibandingkan maupun diinterpretasi sehingga terbentuklah pengertian atau pemahaman. Gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (apersepsi) dapat membentuk suatu pengertian atau

pemahaman secara unik dan cepat.

3) Penilaian atau Evaluasi

Penilaian setiap individu terjadi setelah seseorang memiliki pengertian ataupun pemahaman. Melalui pengertian atau pemahamannya tersebut, individu dapat membandingkan dengan kriteria yang dimiliki individu tersebut. Penilaian setiap individu berbeda-beda meskipun objeknya sama, karena itu persepsi bersifat subjektif.

2.3 Masyarakat

2.3.1 Pengertian Masyarakat

Istilah masyarakat dalam bahasa Inggris disebut *society*, asal kata *socius* yang berarti kawan. Kata masyarakat berasal dari bahasa Arab, yaitu *syirk* yang artinya bergaul. Adanya saling bergaul ini tentunya karena ada bentuk-bentuk aturan hidup yang bukan disebabkan oleh manusia sebagai perseorangan melainkan oleh unsur-unsur kekuatan lain dalam lingkungan sosial yang merupakan kesatuan (Suhada, 2017:53). Kemudian definisi lain tentang masyarakat (*society*) adalah kelompok-kelompok orang yang menempati sebuah wilayah (*teritorial*) tertentu, yang hidup secara relative lama, saling berkomunikasi, memiliki simbol-simbol dan aturan tertentu serta sistem hukum yang mengontrol tindakan anggota masyarakat, memiliki sistem stratifikasi, sadar sebagai bagian dari anggota masyarakat tersebut serta relatif dapat menghidupi dirinya sendiri (Bungin, 2014:195).

Menurut Hasan Shadily masyarakat yaitu golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain. Menurut Ralph Linton, masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka sendiri menganggap diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. Sementara menurut Selo Sumardjan, masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan (Suhada, 2017:54).

Masyarakat adalah sekelompok orang-orang tertentu yang mendiami suatu daerah atau wilayah tertentu dan tunduk pada peraturan-peraturan hukum tertentu pula (Ridwan Halim dalam Wulansari, 2009:17).

2.3.2 Ciri-Ciri Masyarakat

Menurut Soerjono (2003) mengenai ciri ciri masyarakat sebagai berikut:

- 1) Manusia yang hidup secara bersama dan membentuk kelompok. Kelompok ini lah yang nantinya membentuk suatu masyarakat. Mereka mengenali antara yang satu dengan yang lain dan saling ketergantungan. Kesatuan sosial merupakan perwujudan dalam hubungan sesama manusia ini. Seorang manusia tidak mungkin dapat meneruskan hidupnya tanpa bergantung kepada manusia lain.
- 2) Masyarakat melahirkan kebudayaan. Dalam konsepnya tidak ada masyarakat maka tidak ada juga budaya, begitupun sebaliknya. Masyarakatlah yang akan melahirkan kebudayaan dan budaya itu pula diwarisi dari generasi ke generasi berikutnya dengan berbagai proses penyesuaian.

- 3) Masyarakat yang mengalami perubahan. Sebagaimana yang terjadi dalam budaya, masyarakat juga turut mengalami perubahan. Suatu perubahan yang terjadi karena faktor-faktor yang berasal dari dalam masyarakat itu sendiri.
- 4) Manusia yang berinteraksi. Salah satu syarat perwujudan dari masyarakat ialah terdapatnya hubungan dan bekerja sama di antara ahli dan ini akan melahirkan interaksi. Interaksi ini boleh saja berlaku secara lisan maupun tidak dan komunikasi berlaku apabila masyarakat bertemu di antara satu sama lain.
- 5) Terdapat kepemimpinan. Dalam hal ini pemimpin adalah terdiri daripada ketua keluarga, ketua kampung, ketua negara dan lain sebagainya.
- 6) Adanya stratifikasi sosial. Stratifikasi sosial yaitu meletakkan seseorang pada kedudukan dan juga peranan yang harus dimainkannya di dalam masyarakat.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus umum bahasa indonesia berasal dari kata “layan” yang kata kerjanya “melayani” yang berarti menolong, menyediakan dan mengurus segala apa yang di butuhkan. Untuk menentukan kualitas pelayanan ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan antara lain ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Kurniawan, 2005).

Pelayanan (*service*) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh setiap pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana (2008)). Kemudian pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain (Mubarak, 2009:132). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan atau pasien (Lukman dalam Batinggi, 2013:4).

Menurut (Tjiptono Fandy dalam Gesti Nopelia Anjarsari dan Handoyo Djoko Waluyo, 2017) pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan akan mempengaruhi keputusan dalam pengambilan keputusan, Artinya semakin baik pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumen maka akan meningkatkan keputusan pengguna untuk menggunakan bus tersebut.

Menurut Kurniawan (2005) pelayanan merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang sesuai dengan tindakan aturan pokok dan tata cara yang sudah disepakati sehingga bisa memenuhi harapan masyarakat. Selain itu menurut (Kothler Philip dalam Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), yaitu:

1. *Tangibles*, atau di sebut bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud ialah bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau di sebut kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau disebut juga jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan semua para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk jasa dan fasilitas perusahaan.

2.5 Fasilitas

2.5.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan semua sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009: 45). Sedangkan Menurut Lupioadi, (2008: 148) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Menurut Tjiptono (2006: 43) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Menurut Youti (2010:12) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat disebut sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan kenyamanan dan puas akan fasilitas yang tersedia. Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam

menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Menurut Kertajaya (2010) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas (Oetama, 2017, p. 60).

Menurut (Endang, 2019:1033) fasilitas yaitu berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/asisten utama untuk bekerja. Pada definisi lain fasilitas adalah fasilitas tambahan, termasuk semua jenis barang dan peralatan, peralatan dan layanan, yang fungsi utamanya adalah untuk melengkapi pekerjaan dan merupakan atribut utama yang harus dilakukan.

2.5.2 Indikator- Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004:112), ada beberapa unsur-unsur/indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu :

1) Pertimbangan atau perencanaan parsial

Aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perancang ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.

3) Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

4) Tata cahaya

Yang harus diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa diperlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna,

pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang di gunakan untuk maksud tertentu.

Fasilitas adalah segala sesuatu berupa peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjualan jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler & Keller dalam Haryanto, 2013:753).

2.6 Bus Trans Metro deli

Mengutip dari Merdeka.com (https://www.merdeka.com/sumut/gratis-hingga-desember-ini-4-fakta_beroperasinya-bus-trans-metro-deli-di-medan.html akses tanggal 5 april 2021). Sejak 16 November 2020, pemerintah Kota Medan bersama Dinas Perhubungan Kota Medan telah mengoperasikan sebanyak 39 unit angkutan massal bus trans metro deli. Bus ini beroperasi sebagai salah satu upaya pemerintah pusat untuk mengurangi kemacetan di kota-kota besar. Dishub Kota Medan menyebutkan, tiga dari lima koridor yang dilayani oleh 39 unit Bus trans metro deli ini masih digratiskan sampai Desember tahun 2020 hingga saat ini. Tahun 2021 masih di gratiskan oleh pemerintah Kota Medan namun jika naik harus menggunakan kartu seperti tap cash BNI, flazz BCA, e-money MANDIRI dan brizzi BRI (atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut) untuk saat ini saldo di dalam kartu tersebut tidak berkurang.

Bus Trans Metro Deli memiliki total 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut: koridor 1 terminal pinang baris - lapangan merdeka jaraknya sekitar 9,7 km (memiliki 49 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.21 wib, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 9,6 km (memiliki 56 halte dan

rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.32 wib, koridor 3 belawan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 24,1 km (memiliki 112 halte dan rambu bus stop, dilayani 21 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.01 wib, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 18,1 km (memiliki 87 halte dan rambu bus stop, dilayani 17 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.18 wib dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka berjarak sepanjang 8,3 km (memiliki 42 halte dan rambu bus stop, dilayani 10 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.01 wib.

BAB III

METODE PENELITIAN

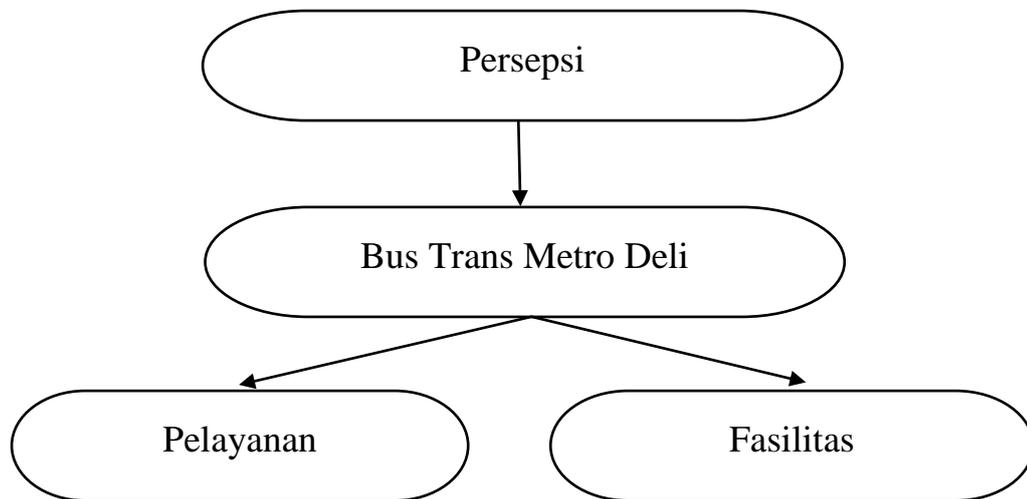
3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2011: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya. Penelitian ini bersifat deskriptif maka dari itu diperlukan landasan teori sebagai pemandu peneliti dalam memfokuskan permasalahan yang di angkat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu social yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. (Afrizal, 2014: 12-13).

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Konsep utama dalam penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli.

Tabel 1.1
Kerangka Konsep



Sumber: Hasil Olahan 2021

3.3 Definisi Konsep

Menurut Tohardi (2019:259), fungsi dari sebuah *konsep* adalah untuk menyatukan visi atau menyamakan pemahaman tentang objek penelitian atau *subject matter* yang akan diteliti. Misalnya apa yang dimaksud dengan konsep miskin, konsep kaya, konsep desa, konsep kota, konsep hutan, konsep pertumbuhan, konsep efisien, konsep efektif, konsep untung, konsep rugi, konsep sejahtera, konsep negara, dan sebagainya. Berikut definisi konsep dalam kerangka konsep di atas ialah :

- a. Persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon berbagai aspek dan gejala disekitarnya.

- b. Bus trans metro deli adalah sebuah bus dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). BRT merupakan sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu dari sisi infrastruktur, jadwal dan kendaraan. Bus trans metro deli juga merupakan layanan bus Buy The Services-BTS dan jika ingin menggunakan bus ini harus memiliki kartu tap cash BNI, flazz BCA, e-money MANDIRI dan brizzi BRI(atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut). Bus ini memiliki 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan yaitu : koridor 1 terminal pinang baris-lapangan merdeka, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka, koridor 3 belawan-lapangan merdeka, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka.
- c. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh setiap pihak-pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- d. Fasilitas adalah semua sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa Untuk terus digunakan dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

3.4 Kategorisasi

Tabel 1.2 Kategorisasi Penelitian

Konsep Teoritis	Indikator
Persepsi	1. Penerimaan 2. Penyerapan terhadap ransangan 3. Pengertian atau pemahaman 4. Penilaian atau evaluasi
Bus Trans Metro Deli	1. Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tangibles</i>, atau bukti fisik b. <i>Reliability</i>, atau kehandalan c. <i>Responsiveness</i>, atau ketanggapan d. <i>Assurance</i>, atau jaminan e. <i>Empathy</i>, atau empati 2. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Perencanaan spacial/tata ruang b. Perencanaan ruangan c. Perlengkapan atau perabotan d. Tata cahaya dan warna e. Pesan yang disampaikan secara grafis

Sumber: Hasil Olahan 2021

3.5 Definisi Indikator

a. Pelayanan

1. *Tangibles* atau bukti fisik ialah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan komunikasi. Seperti bus trans metro deli, atribut yang digunakan pegawai, peralatan untuk menyalurkan jasa contoh kartu yang digunakan untuk mengakses bus tersebut.
2. *Realibility* atau kehandalan ialah penyedia jasa memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya kepada konsumen. Seperti waktu datang bus dan waktu tunggu tepat waktu.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan ialah kesediaan karyawan bus trans metro deli dalam membantu pelanggan dan layanan dengan segera.
4. *Assurance* atau jaminan ialah karyawan bus memiliki pengetahuan terhadap jasa, ramah, sopan dan bisa menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Contoh mengantar pelanggan sampai tujuan dengan selamat.
5. *Empathy* atau empati ialah suatu usaha atau jasa memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Seperti adanya aplikasi teman bus, aplikasi ini mempermudah pelanggan untuk melihat jadwal keberangkatan bus.

b. Fasilitas

1. Perencanaan Spacial atau tata ruang yaitu pada bus trans metro deli terdapat 2 jenis bus yaitu bus berukuran besar dan sedang. Untuk bus yang berukuran besar memiliki total kapasitas 40 kursi dan hanya bisa terisi sebanyak 20 kursi karena sedang pandemi virus covid-19 dan agar terhindar dari virus covid-19 maka pihak bus menerapkan physical distancing atau menjaga jarak. Untuk bus yang berukuran sedang

memiliki total kapasitas 30 orang dan hanya bisa terisi sebanyak 15 kursi.

2. Perencanaan Ruangannya yaitu pada bus trans metro deli terdapat didalamnya beberapa fasilitas seperti AC, papan elektrik, alat pemecah kaca, handsanitizer, kotak p3k, kursi yang nyaman dan aman karena ada seat belt, handle grip atau gantungan pegangan tangan dan pintu yang membuka dan menutup secara otomatis pada saat ada pemberhentian bus atau halte.
3. Perlengkapan atau perabotan yaitu pada bus trans metro deli terdapat kursi dengan konsep memanjang dan berhadapan karena mengingat banyaknya penumpang yang cepat naik dan turun dari bus dan disediakan handle grip atau gantungan pegangan tangan untuk pelanggan yang berdiri.
4. Tata cahaya ialah cahaya jika dilihat dari luar maupun dari dalam bus terlihat sangat jelas dan bagus dikarenakan bus trans metro deli pada bagian depan, kiri, kanan dan belakang terdapat kaca.
5. Warna yaitu bus trans metro deli sendiri menggunakan warna hijau muda dan sedikit tambahan warna kuning. Warna hijau berarti warna kehidupan, pembaharuan, alam dan energi. Sedangkan kuning memberikan kesan yang ramah dan hangat.

3.6 Informan Dan Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Medan khususnya yang menggunakan bus Trans Metro Deli lebih dari 3 kali.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data adalah cara-cara yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data. Sebagai salah satu cara penulis untuk menunjukkan suatu hal metode yang dipakai untuk mendapatkan data serta hasil yang di dapat dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

3.7.1 Wawancara

Adapun teknik pengumpulan data yang saya terapkan yaitu Teknik Wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010:186).

3.7.2 Observasi

Menurut Nurdin dan Hartati (2019:173), observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penggunaan observasi dalam pengumpulan data penelitian sosial dirasakan sangat penting.

3.7.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Nurdin dan Hartati (2019:203), analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data

tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data juga merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan.

Menurut Bogdan dan Biglen (dalam Moleong, 2010: 5), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Untuk proses analisis data model ini ada tiga proses, yaitu:

- a) Reduksi Data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lokasi penelitian. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama kegiatan penelitian berorientasi kualitatif berlangsung.
- b) Penyajian Data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c) Penarikan Kesimpulan dalam proses ini adalah membuat pernyataan atau kesimpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti dalam bahasa yang deskriptif dan bersifat interaktif.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kota Medan pada bus trans metro deli.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret- Oktober 2021

3.10 Deskripsi Singkat Objek Penelitian

Sejak 16 November 2020 pemerintah Kota Medan bersama Dinas Perhubungan mengoperasikan bus trans metro deli sebanyak 39 unit angkutan massal dan akan berubah seiring berjalannya waktu. Bus ini beroperasi sebagai salah satu upaya pemerintah pusat untuk mengurangi kemacetan di kota-kota besar. Bus ini menggunakan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Bus Rapid Transit (BRT) merupakan sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu dari sisi infrastruktur, jadwal dan kendaraan.

Bus trans metro deli merupakan layanan bus Buy The Services-BTS yang di inisiasi Kementerian Perhubungan lewat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Sebelum di Medan, Program BTS ini telah hadir di empat kota besar lainnya di Indonesia. yakni Palembang, Solo, Denpasar dan Yogyakarta.

Bus Trans Metro Deli memiliki total 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut: koridor 1 terminal pinang baris - lapangan merdeka jaraknya sekitar 9,7 km (memiliki 49 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.21 wib, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 9,6 km (memiliki 56 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.32 wib, koridor 3 belawan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 24,1 km (memiliki

112 halte dan rambu bus stop, dilayani 21 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.01 wib, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 18,1 km (memiliki 87 halte dan rambu bus stop, dilayani 17 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.18 wib dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka berjarak sepanjang 8,3 km (memiliki 42 halte dan rambu bus stop, dilayani 10 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.01 wib. jika ingin naik Bus ini harus menggunakan kartu seperti tap cash BNI, flazz BCA, e-money MANDIRI dan brizzi BRI (atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut) untuk saat ini saldo di dalam kartu tersebut tidak berkurang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif karena tidak hanya menggunakan penelitian pengambilan keputusan tetapi juga menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi lapangan. Penelitian ini memfokuskan pada masyarakat Kota Medan yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli. Pada saat melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pengguna bus Trans Metro Deli sebagai narasumber untuk mengetahui bagaimana”persepsi masyarakat kota medan tentang pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli”. Data yang dikumpulkan oleh peneliti di peroleh dari hasil wawancara melalui proses tanya jawab secara langsung atau tatap muka. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai 7 orang narasumber yakni diantaranya pengguna bus trans metro deli. Peneliti juga menggunakan metode observasi dan metode dokumenter untuk melakukan penelitian guna membantu peneliti memperoleh data penelitian yang efektif.

Wawancara dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang diidentifikasi oleh peneliti guna mendapatkan data pendukung untuk penelitian ini. Data tersebut muncul dalam bentuk pertanyaan yang dibuat oleh penyedia informasi pada pertanyaan yang di gunakan untuk menjawab setiap pertanyaan dan analisis pada bab ini. Maka dalam memperoleh data peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk mendapatkan data berupa informasi yang dibutuhkan:

Tabel 4.1
Nama Informan

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin
1	Safi'i	35 Tahun	Laki-Laki
2	Fadli Ramadhan	25 Tahun	Laki-Laki
3	M. Habib	23 Tahun	Laki-Laki
4	Amelia	21 Tahun	Perempuan
5	Sintia	21 Tahun	Perempuan
6	Nurjannah	25 Tahun	Perempuan
7	Yulio	22 Tahun	Laki-Laki

4.1.1 Informan I

Wawancara dengan informan pertama yaitu Safi'i , peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 1 yaitu pada rute pinang baris-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Safi'i, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus, karena hadirnya bus trans metro deli di kota medan saat ini sangat memudahkan masyarakat terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi

agar mudah dalam berpergian. Safi'i mengatakan sudah sering menggunakan bus trans metro deli, saya menggunakan bus ini sudah sejak pada awal bus ini beroperasi di kota medan sekiranya sudah lebih dari 15 kali saya menggunakan bus ini.

Safi'i juga mengatakan alasan dia memilih bus ini dibanding angkutan lain karena saya merasa nyaman dan aman dengan fasilitas yang ada di bus seperti menyediakan AC, CCTV, dan tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga saya sebagai penumpang merasa nyaman pada saat diperjalanan dan pelayanan seperti kartu e-money yang dapat mempermudah saya dalam transaksi pembayaran dan pelayanan yang diberikan oleh bus ini sesuai dengan kebutuhan angkutan umum yang seharusnya.

Menurut Safi'i pada saat dia menunggu kedatangan bus, Safi'i mengatakan bahwa dia tidak terlalu lama menunggu kedatangan bus karena bus ini tidak hanya berjumlah satu melainkan ada beberapa yang lain. Safi'i mengatakan untuk kondisi halte, menurutnya fasilitas yang ada di halte bus terdapat kursi serta juga dengan atap nya yang di sediakan oleh pihak bus untuk penumpang menunggu kedatangan bus dan juga terdapat rambu bus stop.

Safi'i juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus sangat mempermudah saya dan penumpang lain karena sekarang kan sudah jamannya serba online jadi aplikasi ini sangat mempermudah untuk penumpang yang ini naik bus ini karena kita bisa tau kapan kedatangan bus itu dengan menggunakan aplikasi ini.

Menurut Safi'i pelayanan yang diberikan oleh petugas bus membuat saya personal merasa nyaman, karena petugasnya sangat ramah dan berhati-hati dalam mengendarai bus pada saat di jalan dan membuat saya merasa nyaman dan aman. Menurut Safi'i bus trans metro ini sangat menerapkan protokol kesehatan, dengan cara mengingatkan kepada penumpang untuk selalu menggunakan masker dan jangan di buka pada saat diperjalanan serta menjaga jarak sesuai batas yang telah ditentukan dikursi bus. Safi'i juga mengatakan dengan konsep kursi memanjang membuat saya kurang nyaman karena saya hanya bisa melihat dari satu sisi saja tidak bisa dari berbagai arah.

Safi'i mengatakan untuk saran kepada bus trans metro deli lebih di perluas lagi untuk perkenalan bus ini terutama penggunaan kartu untuk akses naik bus ini karena mungkin ada beberapa yang ragu untuk naik karena tidak mempunyai kartu serta tidak tahu cara naik bus ini. Untuk kebersihan bus trans metro deli, menurut safi'i pelayanan kebersihannya sangat membuat saya merasa nyaman dan tenang karena berbeda dengan angkutan umum yang tidak terlalu memperhatikan kebersihannya. Pelayanan yang diberikan oleh bus ini sangat baik dan didalam bus juga terdapat pewangi ruangan. Safi'i juga mengatakan untuk pelayanan seperti pintu bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya puas karena dengan pintu bus yang terbuka dan tertutup secara otomatis membuat penumpang tidak perlu repot-repot untuk membuka pintu sehingga memakan waktu yang lama. Menurut Safi'i pembayaran melalui non tunai sangat bagus dan memudahkan para penumpang yang tidak memiliki uang tunai.

4.1.2 Informan II

Wawancara dengan informan kedua yaitu Fadli Ramadhan, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 3 yaitu pada rute belawan-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Fadli, pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini bagus, karena selain mempermudah masyarakat dalam berpergian bus ini juga dapat mengurangi kemacetan karna berkurangnya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi. Fadli mengatakan lumayan sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah tujuh kali.

Fadli mengatakan alasan menggunakan bus trans metro deli karena bus ini merupakan angkutan kota yang memberikan kenyamanan dan keamanan lebih baik. Fadli juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus tidak terlalu lama karena bus ini di setiap rutenya tidak hanya satu bus saja. Menurut Fadli untuk kondisi halte bus trans metro deli ini sebagian sudah sebagian sudah ada beberapa fasilitas seperti tempat duduk untuk menunggu bus dan ada juga di beberapa titik tidak disediakan fasilitas hanya ada rambu bus stop.

Fadli juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus cukup memudahkan saya untuk menggunakan jasa bus ini dan juga membantu beberapa

akses dalam menggunakan jasa bus trans metro deli. Menurut Fadli pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli membuat saya merasa nyaman karena bus ini memiliki beberapa pelayanan dan fasilitas yang cukup untuk memberikan kenyamanan serta juga memberikan kenyamanan.

Dimasa pandemi covid-19, Fadli mengatakan bus trans metro deli juga menerapkan protokol kesehatan seperti wajib menggunakan masker, pada pintu masuk di sediakan handsanitizer, dan di setiap kursi sudah di berikan larangan untuk menjaga jarak. Menurut Fadli konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli memberikan kenyamanan pada penumpang, karena dengan konsep kursi memanjang penumpang tidak perlu desak-desakan agar dahulu mendapatkan kursi untuk duduk. Kursi memanjang juga memberikan kenyamanan pada mata karena nyaman dipandang dan kesannya tidak sempit.

Fadli mengatakan untuk saran terhadap bus trans metro deli lebih dimajukannya lagi untuk fasilitas bus trans metro deli agar peminat masyarakat kota medan untuk naik bus semakin meningkat sehingga dapat menjadi angkutan umum yang lebih baik. Menurut Fadli pelayanan kebersihan pada bus trans metro deli membuat saya merasa nyaman karena keadaan yang bersih dan wangi dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang. Fadli juga mengatakan pelayanan seperti pintu masuk dan keluar bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya puas karena saya tidak perlu menggunakan tangan untuk membuka ataupun menutup pintu bus yang bisa berpotensi menularkan penyakit. Menurut Fadli pembayaran menggunakan kartu elektrik dan metode pembayaran tanpa uang

tunai lainnya membuat kenyamanan karena tidak perlu menggunakan uang tunai yang sulit dalam pemberian dan pengembalian uang.

4.1.3 Informan III

Wawancara dengan informan ketiga yaitu M. Habib, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Habib, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus karena dapat mempermudah masyarakat dalam aktifitas kendaraanisasi dan juga selain itu, kita bisa mengurangi jumlah pemakaian kendaraan pribadi yang dapat menimbulkan kemacetan. Trans metro deli juga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam segala aspek, mulai dari pembayaran, pelayanan bahkan sampai fasilitas seperti kehalte. Habib juga mengatakan tidak sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah 4-5 kali saja.

Menurut Habib alasan saya menggunakan bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena lebih nyaman dari segi fasilitas maupun pelayanannya dan juga masih gratis hanya saja harus menggunakan kartu e-money untuk naik bus trans metro deli tetapi saldo kartu e-money kita tidak terpotong.

Habib juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus trans metro deli saya tidak terlalu lama menunggu karena terdapat banyak bus di setiap rute.

Menurut Habib kondisi halte bus trans metro deli baik, sama halnya pada halte-halte bus lainnya. Untuk fasilitas terdapat tempat duduk dan juga dilengkapi atap agar terhindar dari panas dan hujan. Habib mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat memudahkan saya untuk menggunakan jasa bus trans metro deli karena selain kita dapat mengetahui jadwal keberangkatan bus kita juga dapat mengetahui pukul berapa bus tersebut tiba dan juga didalam aplikasi tersebut terdapat nomor customer service apabila ada gangguan pada aplikasi atau semacamnya.

Menurut Habib pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli sangat baik ya, karena petugas bus yang sangat ramah dan tidak ugal-ugalan pada saat di perjalanan. Habis juga mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah seperti wajib menggunakan masker, mengurangi penumpang agar tidak terlalu berkerumunan, menyediakan handsanitizer pada pintu masuk serta memberi larangan berupa tanda x untuk tidak di dudukin agar selalu menjaga jarak.

Menurut Habib konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli membuat saya nyaman karena selain membuat ruangan menjadi luas konsep seperti ini juga dapat mempermudah naik turunnya penumpang. Habib mengatakan untuk saran terdapat bus trans metro deli ialah pada setiap pemberhentian bus agar di lengkapi fasilitas seperti tempat duduk untuk

menunggu datang nya bus karena hanya pada beberapa titik pemberhentian saja yang hanya di lengkapi fasilitas tempat duduk tidak merata.

Menurut Habib pelayanan kebersihan bus trans metro deli sudah sangat bagus karena terbukti pada saat saya menaiki bus ini, bus selalu dalam keadaan yang bersih, wangi dan tertib. Habib juga mengatakan untuk pelayanan seperti pintu masuk dan keluar tertutup dan terbuka secara otomatis membuat saya merasa puas karena dengan pintu otomatis tersebut saya tidak perlu bersusah payah untuk membuka atau menutup pintu bus tersebut. Habib mengatakan pembayaran menggunakan e-money sangat mempermudah saya karena dengan men-tab kartu saja sudah bisa membayar jadi tidak perlu membawa uang cash.

4.1.4 Informan IV

Wawancara dengan informan keempat yaitu Amelia, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Amelia, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus, karena selain fasilitasnya yang dibilang lumayan memenuhi kriteria pada saat diperjalanan seperti AC, kursi yang nyaman serta dilengkapi seat belt pada kursi sehingga tetap aman pada saat di perjalanan dan juga

pengemudi bus tidak ugal-ugalan. Amelia juga mengatakan sudah sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira lebih dari 10 kali.

Amelia mengatakan alasan menggunakan bus trans metro deli karena bus ini sangat nyaman, harga yang terjangkau dan tempat duduk yang aman sehingga memberikan kenyamanan kepada penumpang. Amelia juga mengatakan tidak pernah menunggu lama kedatangan bus karena bus ini tidak hanya satu makanya penumpang tidak terlalu lama menunggu bus.

Menurut Amelia kondisi tempat pemberhentian bus bagus-bagus saja seperti halte pada umumnya. Selain itu juga terdapat tempat duduk dengan atap dan rambu pemberhentian bus. Amelia juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus dapat memudahkan saya dalam mencari titik bus berada sehingga saya jadi tahu kapan waktu bus tiba, tidak hanya itu didalam aplikasi tersebut juga tersedia berita informasi mengenai seputar bus trans metro deli.

Menurut Amelia pelayanan yang diberikan oleh petugas bus cukup membuat saya nyaman dan aman pada saat diperjalanan karena dengan adanya petugas dapat mengawasi terjadinya tindakan kriminalitas didalam bus. Amelia juga mengatakan pada masa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga menerapkan protokol kesehatan seperti wajib menggunakan masker, menjaga kebersihan serta menjaga jarak pada saat duduk dibus.

Menurut Amelia saran terhadap bus trans metro deli ialah akan lebih baik jika ditambahkan fasilitas seperti wifi agar mempermudah penumpang untuk mengakses internet. Amelia juga mengatakan pelayanan kebersihan bus sangat bersih karena kebersihan juga merupakan sebagian dari iman dan kita juga

terhindar dari penyakit. Menurut Amelia pelayanan seperti pintu bus otomatis membuat saya sangat puas karena apabila ada penumpang lanjutan usia mereka sangat sulit untuk masuk kedalam bus yang tinggi sehingga apabila pintu masuk terbuka secara otomatis maka dapat mempermudah mereka. Menurut Amelia pembayaran menggunakan e-money bagus karena mempermudah penumpang apabila tidak memiliki uang tunai serta sangat terjangkau.

4.1.5 Informan V

Wawancara dengan informan kelima yaitu Sintia, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 4 yaitu pada rute medan tuntungan-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Sintia, Pendapat atau tanggapan saya terhadap bus trans metro deli sangat bagus ya hadir di tengah-tengah masyarakat kota medan karena bus ini dari segi fasilitas cukup baik seperti tersedia papan informasi elektronik pada kaca depan bus sehingga kita tidak perlu bertanya kepada pengemudi terlebih dahulu untuk naik bus ini, selain itu bus ini juga dilengkapi kursi yang nyaman serta seat belt sebagai pengaman. Sintia juga mengatakan sudah sering menggunakan bus ini, kira-kira sudah lebih dari 10 kali.

Menurut Sintia alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena bus ini memberikan pelayanan yang tidak diberikan oleh angkutan umum lain seperti terjaganya kebersihan yang ada didalam ruangan bus, tersedia AC untuk pendingin, CCTV agar mencegah dari pencurian atau pelecehan serta pewangi ruangan. Maka dari itu saya selaku penumpang lebih memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lain. Sintia juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus trans metro deli, saya tidak terlalu lama menunggu.

Menurut Sintia kondisi tempat pemberhentian bus masih sangat bagus ya karena bisa dibidang bus ini masih baru jadi semua fasilitas seperti halte juga baru dan masih layak untuk di gunakan. Untuk fasilitas di halte hanya tersedia kursi dan juga atap nya serta rambu bus stop. Sintia juga mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat membantu terutama jika saya ingin menggunakan bus pada malam hari, saya jadi tahu kapan terakhir bus itu beroperasi.

Sintia mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena walaupun petugasnya hanya satu tetapi dia mampu mengatur penumpang serta petugas bus nya sangat ramah terhadap penumpang. Sintia juga mengatakan selama masa pandemi covid-19 bus ini juga menerapkan protokol kesehatan contohnya seperti wajib menggunakan masker, menyediakan handsanitizer dan menjaga jarak agar terhindar dari penyakit.

Menurut Sintia konsep kursi memanjang membuat saya merasa nyaman karena selain membuat kondisi ruangan didalam bus menjadi lebih luas konsep ini juga agar bisa menerapkan jaga jarak. Sintia mengatakan untuk saran terhadap bus

trans metro deli menurut saya dari segi fasilitas nya sudah cukup tetapi untuk pelayanannya ada karena pada awal bus ini beroperasi setiap saat pasti ada kalau sekarang agak lama jadi terlalu lama menunggu kedatangan bus mungkin lebih disiplin waktu seperti pada saat awal bus ini beroperasi.

Menurut Sintia pelayanan seperti kebersihan sangat membuat saya nyaman berada didalam bus karena pelayanan kebersihan selalu diterapkan didalam bus dan didalam bus juga terdapat pewangi ruangan yang membuat saya nyaman berada didalam bus. Berbeda dengan angkutan umum yang lain yang kurang memperhatikan kebersihannya. Sintia juga mengatakan untuk pelayanan pintu masuk dan keluar terbuka dan tertutup secara otomatis mempermudah saya maupun penumpang lain karena tidak perlu repot-repot untuk membuka dan menutup pintu bus sehingga mempermudah saya untuk naik dan keluar bus. Sintia mengatakan untuk pembayaran melalui e-money cukup membantu saya karena dapat menghemat waktu pembayaran dan cara menggunakannya pun cukup mudah hanya di tap saja di mesin kartu pada bus.

4.1.6 Informan VI

Wawancara dengan informan keenam yaitu Nurjannah, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit

tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Nurjannah pendapat atau tanggapan terhadap bus trans metro deli sangat bagus dengan hadirnya di kota medan karena sangat membantu saya dalam berpergian untuk keliling kota medan selain itu bus ini juga memiliki halte pada setiap pemberhentian. Nurjannah mengatakan sudah sangat sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah lebih dari 20 kali. Nurjannah juga mengatakan alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena bus nya yang sangat bersih, aman serta lebih menjamin untuk kita dapat sampai ketujuan.

Menurut Nurjannah, saya tidak terlalu lama menunggu kedatangan bus karena hampir setiap saat bus trans metro deli ini lewat. Nurjannah mengatakan kondisi tempat pemberhentian bus ini cukup bagus dan layak untuk digunakan, fasilitasnya hanya ada tempat duduk untuk menunggu datangnya bus. Nurjannah juga mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat berguna, karena saya bisa melihat jadwal keberangkatan bus ini selain itu juga terdapat berita atau informasi tentang bus ini pada aplikasi tersebut.

Menurut Nurjannah pelayanan yang diberikan petugas bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena petugas nya yang sangat ramah dan sangat berhati-hati pada saat mengendarai bus. Nurjannah mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga sudah menerapkan protokol kesehatan seperti mengurangi setengah jumlah kursi penumpang agar penumpang bisa menjaga jarak dan juga mewajibkan menggunakan masker. Nurjannah juga mengatakan

konsep kursi memanjang pada bus membuat saya nyaman pada saat diperjalanan karena suasana didalam bus menjadi sangat luas tidak sempit.

Menurut Nurjannah saran terhadap bus trans metro deli ini tidak ada, karena menurut saya semua pelayanan dan fasilitas sudah baik. Nurjannah mengatakan pelayanan kebersihan bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena selama saya naik bus ini selalu dalam keadaan yang bersih dan terjaga kebersihannya. Nurjannah juga mengatakan pelayanan seperti pintu masuk dan keluar terbuka dan tertutup secara otomatis sangat membuat saya puas karena saya tidak harus menyentuh pintu untuk naik ataupun turun dari bus, apalagi semenjak adanya covid saya harus tetap menjaga protokol kesehatan agar tidak berpotensi menularkan penyakit. Menurut Nurjannah dengan pembayaran menggunakan kartu e-money atau yang lainnya sangat mempermudah saya untuk melakukan pembayaran yang ada didalam bus karena tidak perlu menyiapkan uang cash untuk melakukan pembayaran.

4.1.7 Informan VII

Wawancara dengan informan ketujuh yaitu Yulio , peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 5 yaitu pada rute tembung-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Yulio pendapat atau tanggapan saya terhadap bus trans metro deli sangat bagus sih karena bus trans metro deli merupakan transportasi umum yang lumayan banyak peminatnya, busnya yang bersih, tertib dan memberikan pelayanan yang baik kepada saya dan konsumen lainnya. Yulio mengatakan tidak terlalu sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira baru 6 kali. Yulio juga mengatakan alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lain karena bus ini memberikan pelayanan yang prima, tingkat ketertiban dan keamanan yang lebih tinggi daripada angkutan umum lainnya. Menurut Yulio pada saat menunggu kedatangan bus saya tidak menunggu bus terlalu lama tetapi cukup memakan waktu jika dalam keadaan buru-buru.

Menurut Yulio untuk kondisi tempat pemberhentian bus, saya rasa sedikit kurang karena hanya tersedia rambu bus stop saja akan lebih baik jika disediakan halte seperti transjakarta agar konsumen lebih nyaman. Yulio mengatakan untuk aplikasi cukup memudahkan seperti memberi tahu dimana titik bus berada dan memberi tahu saya jadwal kapan bus akan tiba tetapi masih banyak kekurangan yang harus dibenahi seperti pembayaran melalui aplikasi. Yulio mengatakan pelayanan yang diberikan petugas cukup membuat saya nyaman karena petugasnya yang sangat ramah terhadap konsumen dan didalam bus sangat bersih karena tempat yang selalu dijaga kebersihannya.

Yulio juga mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli sangat menerapkan protokol kesehatan contohnya seperti wajib menggunakan masker dan menjaga jarak. Menurut Yulio konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli sangat membuat nyaman karena bus tampak terasa lebih luas dan

jumlah kursi pun jadi bertambah. Yulio mengatakan untuk saran terhadap bus trans metro deli ditambahkan lagi rute agar lebih luas dan dikenal masyarakat sehingga banyak peminat yang menggunakan bus ini.

Menurut Yulio pelayanan kebersihan bus trans metro deli sangat membuat saya puas karena bus ini selalu menjaga kebersihannya. Yulio mengatakan untuk pelayanan pintu masuk dan keluar bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya sangat puas karena saya tidak perlu membuka atau menutup pintu dan pintu masuk dan pintu keluar pada bus tidak disatukan sehingga membuat penumpang tidak rusuh pada saat masuk dan keluar dari pintu bus. Yulio juga mengatakan untuk pembayaran menggunakan e-money sebenarnya sangatlah baik akan tetapi lebih baik lagi jika penggunaan e-money bus trans metro deli lebih diberikan edukasi seperti sosialisasi kepada masyarakat

4.2 Pembahasan

4.2.1 Persepsi Masyarakat

Bus Trans Metro Deli Medan adalah sistem angkutan massal khusus dengan sistem Buy the service di wilayah perkotaan Kota Medan dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan diadakannya Trans Metro sebagai berikut :

1. Mewujudkan bus yang menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia).

2. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.
3. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
4. Penghematan biaya transportasi.
5. Tersedianya angkutan umum massal yang aman dan nyaman dibidang transportasi dengan fasilitas yang bagus dan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi terhadap bus trans metro deli masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap adanya bus ini. Menurut data dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa narasumber mengatakan bus trans metro deli sangat bagus hadir di masyarakat Kota Medan. Narasumber mengatakan bus trans metro deli sangat membantu masyarakat dalam hal untuk memenuhi kebutuhan kendaraan dan juga dapat mengurangi kemacetan. Selanjutnya narasumber juga menyatakan bus trans metro deli sangat bagus dari segi pelayanan dan fasilitasnya.

Trans metro deli Medan juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan kriteria masyarakat Medan yang ingin kenyamanan pengguna dalam menggunakan bus trans metro deli Medan. Narasumber lain juga mengatakan bus trans metro deli merupakan transportasi umum yang lumayan banyak peminatnya, karena busnya yang bersih, penumpang yang tertib dan memberikan pelayanan yang baik kepada saya dan konsumen lainnya. Ini menandakan persepsi masyarakat Kota Medan khususnya yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli sangat positif sekaligus menaruh minat untuk tetap menggunakan jasa bus ini.

Setiap masyarakat memiliki berbagai persepsi pandangan baik positif maupun negatif, setiap apa yang mereka katakan berawal dari apa yang masyarakat alami dan rasakan, setiap masyarakat akan dengan mudah berubah tergantung kesan apa yang mereka terima pada saat pertama kali melihat, mengetahui, dan mendengar suatu peristiwa, seperti yang dikemukakan oleh Slameto (2010:102), Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia dapat terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.

Berdasarkan data yang disampaikan bahwa narasumber mengatakan sudah menggunakan jasa bus trans metro deli ini lebih dari lima belas kali. Narasumber lain juga mengatakan menggunakan jasa bus trans metro deli hanya empat sampai tujuh kali saja. Selain itu narasumber juga menyebutkan sudah menggunakan jasa bus trans metro deli dari awal beroperasi di Kota Medan. Ini berarti menandakan bahwa masyarakat Medan menaruh minat terhadap bus trans metro deli Medan sebagai transportasi umum yang bisa mereka gunakan untuk mengakses daerah-daerah Kota Medan. Dengan demikian, bus trans metro deli medan kini sudah menjadi pilihan yang baik bagi masyarakat kota medan untuk kendaraan umum yang fasilitasnya berbeda dengan angkutan umum lainnya.

Pelayanan dan fasilitas trans metro deli menjadi alasan bagi narasumber untuk menggunakan jasa bus tersebut. Karena pelayanan dan fasilitas yang baik dari bus trans metro deli menjadi nilai lebih dan menjadi penilaian tersendiri

untuk masyarakat Medan dalam memutuskan untuk menggunakan bus tersebut. Kebanyakan dari narasumber menyatakan fasilitas dan pelayanan trans metro deli sangat baik dan bagus, oleh karena itu mereka menaruh minat menggunakan trans metro deli Medan. Selain itu, jam operasional dari trans metro deli medan yang teratur dan sesuai jadwal tidak membuat penumpang menunggu lama membuat masyarakat memberikan tanggapan yang positif terhadap adanya bus trans metro deli Medan.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh narasumber bahwa di masa pandemi covid-19 bus trans metro deli selalu mematuhi dan mendukung program pemerintah untuk menekan angka penyebaran covid 19 di mulai selalu menjaga kebersihan pada bus, terdapat handsanitizer pada setiap bus, dan tidak lupa untuk mengingatkan kepada penumpang untuk selalu menggunakan masker serta pada tiap kursi juga sudah di atur untuk selalu menjaga jarak.

Keseluruhan persepsi masyarakat Kota Medan terhadap adanya trans metro deli medan ini adalah memberikan tanggapan yang positif dari segala sisi dan bidang. Ini menunjukkan bahwa eksistensi bus Trans Metro Deli Medan sudah cukup eksis di masyarakat Kota Medan, artinya bus tersebut sudah dikenal oleh banyak orang dan sudah banyak penumpang yang ikut merasakan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh bus trans metro Deli Medan.

4.2.2 Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan narasumber mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola bus trans metro deli dan fasilitas bus trans metro deli medan sudah cukup baik dan narasumber juga berpendapat

bahwa pelayanan yang diberikan juga berbeda dengan angkutan umum lainnya. Pelayanan lain yang diberikan oleh trans metro deli medan adalah sistem operasi bus yang sudah tersistematis dan terjadwal, sehingga penumpang tau kapan bus akan melewati halte yang bisa dilihat melalui aplikasi teman bus yang bisa diakses di smartphone dengan mudah.

Pelayanan yang juga diberikan oleh pengendara bus seperti menjalankan bus dengan tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat, adalah salah satu pelayanan yang baik menurut masyarakat Kota Medan yang membedakan trans metro deli medan dengan angkutan umum lainnya. Selain itu di dalam aplikasi teman bus tersebut, terdapat berita-berita dan juga customer service yang digunakan untuk membuat pengaduan jika terjadi kesalahan di dalam trans metro deli Medan.

Hal ini merupakan salah satu penilaian masyarakat dari segi pelayanan yang bisa membuat masyarakat memilih untuk menaiki trans metro deli medan setiap hari. Karena selain untuk mengurangi kemacetan kota Medan yang sudah cukup padat, kehadiran bus trans metro deli medan sebagai bus dengan pelayanan yang baik juga menjadikan bus trans metro deli medan sebagai kendaraan angkutan umum yang memberdayakan masyarakat kota medan dari segi kendaraan. Hal ini tentu mendapat respon yang baik dari narasumber yang telah diwawancarai, ketujuh narasumber merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bus trans metro deli medan.

4.2.3 Fasilitas

Fasilitas merupakan hal yang paling utama yang dilihat oleh seseorang dalam menggunakan sebuah jasa. Dalam bus Trans Metro Deli, menurut narasumber yang sudah diwawancarai, mereka berpendapat bahwa fasilitas di dalam trans metro deli medan sudah cukup baik dan bagus. Fasilitas dilihat dari bagian kursi penumpang yang dilengkapi dengan safety safe. Dan selama masa pandemi kursi penumpang diberi tanda silang atau x untuk membatasi dan memberi jarak agar tetap terciptanya protokol kesehatan.

Di bagian tengah terlihat ada pegangan bagi penumpang bus untuk penumpang yang berdiri. Ada juga ruang bagi pengguna yang menggunakan kursi roda. Disediakkannya tempat sampah hingga alat pemadam api yang berguna untuk dalam keadaan yang darurat. Trans metro deli medan menyediakan fasilitas seperti menyediakan handsanitizer, AC, CCTV, papan elektrik, rambu-rambu tempat pemberhentian bus dan dilengkapi dengan alat pemecah kaca jika terjadi sesuatu yang darurat, serta tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga penumpang merasa nyaman saat di perjalanan dengan fasilitas yang baik.

Selain itu, sistem pembayarannya juga menggunakan kartu e-money di mana kartu ini mudah di dapatkan di indomaret atau alfamart terdekat. Pembayaran menggunakan kartu ini juga menyesuaikan keadaan masyarakat era modern yang serba instan. Trans metro deli juga menyesuaikan dengan keadaan zaman di mana tidak lagi menggunakan uang cash sebagai pembayaran. Hal ini tentu juga mempermudah masyarakat dengan harga yang juga termasuk murah yang tidak berbeda dengan angkutan umum lainnya.

Menurut narasumber yang telah diwawancarai, fasilitas yang disediakan trans metro deli sudah sangat baik dan bagus. Fasilitas tersebut lah yang membuat penumpang merasa nyaman dan juga tertarik untuk terus menggunakan bus trans metro deli medan sebagai angkutan umum yang baik. Fasilitas di dalam bus sudah disiapkan demikian rupa menyesuaikan dengan kenyamanan penumpang ketika ingin menaiki bus. Secara keseluruhan, narasumber merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas trans metro deli medan adalah fasilitas yang lengkap di mana memberikan kenyamanan, kemudahan dan kelengkapan yang berbeda dengan angkutan umum lainnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta dari hasil penelitian dan wawancara maka kesimpulan dari penelitian yang berjudul "Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli" adalah sebagai berikut :

1. Sebuah persepsi timbul berdasarkan stimulus setiap individu tentang misalnya apa yang dilihat, apa yang dirasakan dan apa yang didengar. Persepsi masyarakat Kota Medan Terhadap Bus Trans Metro. Ada beberapa persamaan persepsi yang signifikan mengenai persepsi atau pendapat masyarakat yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli karena memudahkan masyarakat dalam berpergian menggunakan angkutan umum dengan fasilitas dan pelayanan yang baik.
2. Dalam bus Trans Metro Deli, menurut narasumber yang sudah diwawancarai, mereka berpendapat bahwa fasilitas di dalam trans metro deli medan sudah cukup baik dan bagus. Fasilitas dilihat dari bagian kursi penumpang yang dilengkapi dengan safety safe.
3. Trans metro deli medan menyediakan fasilitas seperti menyediakan handsanitizer, AC, CCTV, handle grip, papan elektrik, rambu-rambu tempat pemberhentian bus dan dilengkapi dengan alat pemecah kaca jika terjadi sesuatu yang darurat, serta tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga penumpang merasa nyaman saat di perjalanan dengan fasilitas yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Kepada petugas bus trans metro deli agar senantiasa tetap mempertahankan pelayanan yang baik kepada penumpang.
2. Kepada pengelola bus trans metro deli sebaiknya meratakan fasilitas pada halte karena ada sebagian tempat pemberhentian bus yang tidak disediakan fasilitas seperti kursi untuk menunggu bus.
3. Masyarakat hendaknya lebih banyak menggunakan sarana transportasi angkutan umum bus trans metro deli daripada kendaraan pribadi, selain dapat membantu kelancaran transportasi perkotaan di Kota Medan agar berkurangnya kemacetan serta membantu APBD di Kota Medan.
4. Semoga penelitian ini dapat memberi masukan, menambah bahan penelitian, bahan referensi, serta sumber bacaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti berharap penelitian dapat berlanjut mengenai persepsi masyarakat Kota Medan tentang pelayanan dan fasilitas bus trans metro deli.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Asrori, Mohammad. 2009. *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: CV Wacana Prima
- Baran, Stanley J. 2012. *Pengantar Komunikasi Massa Jilid 1 Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : ANDI
- Bimo Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Bungin, Burhan. 2014. *Sosiologi Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya
- Endang, S. 2019. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (Jpim)*, 4(2), 1031–1042.
- Erna Setijanigrum, *Inovasi Pelayanan Publik* (Surabaya : Medika Aksara Globalindo, 2009)
- Hamka. 2002. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Rineko Cipta
- Kamaludin Rustian, *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori, dan Kebijakan* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 23
- Kertajaya, Hermawan. 2010. *Connect! Surfingnew Wave Marketing*. Jakarta:GramediaPustaka Utama
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.

- Kusuma G. P., Santosa W., Sutandi A. C., dan Joewono T. B. 2007, “Estimasi Pelayanan Operasional Bus Lane di Bandung”, *Jurnal Transportasi*, 7(2): 127-136.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mubarak, Wahit Iqbal. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munawir. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurdin, Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Oetama, S. 2017. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. (2001), 59–65.
- Oka A, Yoeti. 2010. *Dasar-dasar pengertian hospitaliti dan pariwisata*. Bandung: Alumni
- P. Robbins, Stephen. 2003. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi ke sepuluh)*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang
- Raharjani, Jeni. (2005). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar. Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Jurnal Studi Manajemen. & Organisasi*, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.

- Rahmawati, Fatimah. 11. 2020. Gratis hingga desember ini 4 fakta beroperasinya bus trans metro deli. <https://www.merdeka.com/sumut/gratis-hingga-desember-ini-4-fakta-beroperasinya-bus-trans-metro-deli-di-medan.html>.
Di akses pada pukul 17.00 tanggal 5 april 2021
- Rakhmat, Jalaluddin. 2018. *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ray, Aulia. 4. 2021. Mencoba naik trans metro deli nyaman aman dan gratis. <https://otonesia.id/artikel/1061/mencoba-naik-trans-metro-deli-nyaman-aman-dan-masih-gratis/>. Di akses pada pukul 17.30 tanggal 5 april 2021
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta : Salemba Empat
- Sarlito W Sarwono . 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Schiffman, Leon G. dan Leslies Lazar Kanuk. 2008 . *Consumer Behaviour. Indonesia : Macanan Jaya Cermelang.*
- Slameto, 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Sobur. 2011. *Psikologi Umum*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Soerjono Soekanto, 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugihartono, dkk, 2007:8. *Teori tentang pengertian persepsi*. Yayasan Kanisius, Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suhada, Idad. 2017. *Ilmu Sosial Dasar*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Suryana, D. S., Muhammad, R. A. J., Legrans, Wantasen, E., & Lainawa, J. (2014). Hubungan antara faktor sosial ekonomi dengan persepsi peternak terhadap pengembangan usaha peternakan sapi perah di Kota Tomohon. *Zootehnik*, 34(2), 39–48.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tohardi. 2019. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus*. Pontianak: Tanjungpura University Press

Wood, T, Julia, 2013. *Ilmu Komunikasi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humaikan.

Wulansari, Dewi. 2009. *Sosiologi Konsep dan Teori*. Bandung: Refika Aditama.

LAMPIRAN



Wawancara bersama informan I



Wawancara bersama informan II



Wawancara bersama informan III



Wawancara bersama informan IV



Wawancara bersama informan V



Wawancara bersama informan VI



Wawancara bersama informan VII

PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli

Nama peneliti : Kirana Aditya Prayogo

Prodi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Tempat : Koridor Bus Trans Metro Deli

1. Identitas informan

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin :
- c. No hp :

2. Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang Bus Trans Metro Deli?
2. Apakah anda sering menggunakan Bus Trans Metro Deli? kira-kira sudah berapa kali?
3. Menurut anda, apa yang membuat anda memilih Bus Trans Metro Deli daripada angkutan lain?
4. Apakah setiap anda menggunakan bus trans metro deli, anda sering menunggu lama kedatangan bus?
5. Bagaimana kondisi halte tempat pemberhentian bus? apakah tersedia fasilitas ?
6. Apakah adanya aplikasi teman bus dapat memudahkan anda dalam menggunakan jasa bus trans metro deli ?
7. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli membuat anda merasa nyaman selama anda diperjalanan? alasannya?
8. Apakah selama pandemi ini bus trans metro deli menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah tertularnya virus covid? Seperti apa contoh?
9. Apakah dengan konsep kursi memanjang pada bus membuat para penumpang nyaman selama melakukan perjalanan?
10. Menurut anda apakah ada saran terhadap bus trans metro deli agar pelayanan dan fasilitas dapat menjadi lebih baik?
11. Apakah pelayanan kebersihan Bus Trans Metro Deli membuat anda nyaman?
12. Apakah Pelayanan seperti pintu masuk bus dan pintu keluar yang terbuka otomatis membuat anda puas? alasannya?
13. Menurut anda bagaimana pembayaran dan tarif Bus Trans Metro Deli dengan menggunakan kartu e-money dan lain-lain?



Unggul Cerdas Terpadu

080-17-311

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan ILMU KOMUNIKASI
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 23 Februari 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : KIRANA ADITYA PRAYOGO
N P M : 1703110043
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
Tabungan sks : 127 sks, IP Kumulatif : 3,44

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat Kota medan tentang pelayanan Dan Fasilitas BUS trans Metro Deli.	✓ 25/3-2021
2	Perubahan Perilaku Komunikasi akibat dampak Game online mobile legends terhadap mahasiswa Universitas Panca budi.	
3	Strategi Pemasaran Cafe Haji Mubidin dalam meningkatkan penjualan Selama Masa Pandemi.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl.20....

Pemohon,

KIRANA ADITYA PRAYOGO

Ketua,

NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I. Kom

PB. FADIL PAHLENI

*) dilampirkan setelah judul ditandatangan oleh Ketua Jurusan.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI DAN PEMBIMBING

Nomor : 421/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 25 Maret 2021 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **KIRANA ADITYA PRAYOGO**
N P M : 1703110043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO DELI**

Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 088.17.0311 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 25 Maret 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 11 Syaban 1442 H
25 Maret 2021 M



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Bila mengunggah surat ini agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 18 Juni 2021

Bapak Dekan FJSIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : KIRANA ADITYA PRAYOGO
N P M : 17031100093
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 421/SK/II.3/UMSU-03/F/2021, tanggal 18 Juni 2021, dengan judul sebagai berikut :

PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO DELI

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proprososal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.KOM., M.I.KOM.)

Permohon,

(KIRANA ADITYA PRAYOGO)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

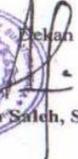
Nomor : 692/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Hari, Tanggal : **Jum'at, 25 Juni 2021**
Waktu : **09.00 WIB s.d. 12.00 WIB**
Tempat : **Online/Daring**
Pemimpin Seminar : **Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	KIRANA ADITYA PRAYOGO	1703110043	CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO DELI
7	ARI WIDODO	1503110072	CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	Drs. ZULFAHMI., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PT. RINI AZHARI BAYIHAKI DALAM MEREKRUT TENAGA KERJA
8					
9					
10					

Medan, 12 Dzulqaidah 1442 H

23 Juni 2021 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Kirana Aditya Prayogo
N P M : 17.03110043
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	23-3-2021	Penetapan Judul Skripsi	
2	22-4-2021	Bimbingan Proposal Skripsi	
3	6-5-2021	Bimbingan Revisi proposal Skripsi	
4	11-6-2021	Acc proposal Skripsi	
5	10-8-2021	Bimbingan Draft Pertanyaan Wawancara	
6	25-8-2021	Acc Draft Pertanyaan wawancara	
7	15-9-2021	Bimbingan Skripsi BAB 4-5	
8	29-9-2021	Bimbingan Revisi BAB 4-5 Dan Sistematika penulisan skripsi	
9	30-9-2021	Acc Skripsi	

Medan, 30 SEPTEMBER 2021.

Dekan,

(Dr. Antin Saleh S.Sos.)MSP

Ketua Jurusan,

(Akhya Anshari S.Sos.)M.Ikom

Pembimbing,

(Fadhil Pahlevi Hidayat S.I.kom. M.I.kom)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1153/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 13 Oktober 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	M. SYAHRI RAMADHANI	1703110003	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	PERSEPSI KONSUMEN PADA IKLAN PRODUK COVERSES DI MEDIA INSTAGRAM TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA MAHASISWA FISIP USU)
2	MUHAMMAD AKBAR PRAKOSO	1703110031	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.	PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DPD BKPRMI MEDAN DALAM MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN STAKEHOLDER INTERNAL
3	KIRANA ADITYA PRAYOGA	1703110043	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS METRO DELI
4	ANISHA MAULIDA	1703110177	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	STRATEGI MARKETING HUMAS MICRO CAFÉ TANJUNG BALAI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA & PELANGGAN DARI PESAING
5	HAMDY YUSRI	1703110024	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom.	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA KOMUNITAS ANIMAL LOVERS MEDAN UNTUK MEMBANGUN SIKAP PEDULI DALAM KELESTARIAN SATWA DI KOTA MEDAN

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Tetap : 6 wro 11/10/21
yuni

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Medan, 04 Rabiul Awwal 1443 H
11 Oktober 2021 M

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kirana Aditya Prayogo
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 16 Februari 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jln. Danau Singkarak, Gg. Madrasah, No. 28,
Sei Agul, Medan Barat.

Nama Orang Tua

Ayah : Erwan
Ibu : Sri Sugiri
Alamat : Jln. Mesjid Fatimah, No. 90, Jambi.

Jenjang Pendidikan

1. SD Negeri 23 Tungkal Ulu : 2005-2011
2. SMP Negeri 4 Tungkal Ulu : 2011-2014
3. SMA Kartika 1-2 Medan : 2014-2017
4. S1 Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara : 2017-2021