

**PERSEPSI TOKOH MASYARAKAT TERHADAP JASA
TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA PESAWAT
SRIWIJAYA AIR SJ-182**

SKRIPSI

Oleh:

DHIYAZ DANU PRAYOGA

NPM 1603110064

Program Studi Ilmu Komunikasi



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



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

Nama : DHIYAZ DANU PRAYOGA
NPM : 1603110064
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERSEPSI MAYSRAKAT TERHADAP JASA
TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA
PESAWAT SRI WIJAYA AIR SJ-182

Medan, 14 September 2021

PEMBIMBING

TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI

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

DEKAN

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

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : DHIYAZ DANU PRAYOGA
NPM : 1603110064
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, Tanggal : Selasa, 14 September 2021
Waktu : 08.00 Wib s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PENGUJI II : CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos, MA

PENGUJI III : TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN



Dengan ini saya, DHIYAZ DANU PRAYOGA, NPM 1603110064, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan 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 di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 14 September 2021
Yang Menyatakan



DHIYAZ DANU PRAYOGA
NPM. 1603110064

**PERSEPSI TOKOH MASYARAKAT TERHADAP JASA
TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA PESAWAT
SRIWIJAYA AIR SJ - 182**

**Dhiyaz Danu Prayoga
1603110064**

ABSTRAK

Dalam transportasi udara sering terjadi permasalahan. Seperti keterlambatan keberangkatan (*delay*), hingga kecelakaan pesawat itu sendiri. Atas dasar ini penulis memutuskan melakukan penelitian mengenai bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah “bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya. Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan jumlah narasumber sebanyak 5 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan seluruh narasumber memberikan pendapat yang hampir sama terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru-baru saja terjadi. Mereka mengatakan merasa sedih dan tidak bisa membayangkan bagaimana perasaan pihak keluarga yang ditinggalkan.

Kata kunci : Pesawat Terbang, Sriwijaya Air, Persepsi Masyarakat.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabiil ‘Alaamiin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul -Persepsi Tokoh Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara Terkait Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182. Sholawat beriring salam tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga syafaat beliau tercurahkan kepada kita semua. Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan bimbingan dan dorongan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Erwoko yang merupakan sosok seorang ayah yang sangat disiplin dan sabar dalam membimbing dan memberikan banyak pelajaran hidup bagi anaknya, dan Ibunda tercinta saya Musni yang telah memberikan perhatian, kasih sayang serta dukungan bagi saya dalam menjalankan perkuliahan hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M,SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom dan Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Tenerman, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan serta waktunya untuk membantu dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
8. Seluruh pegawai Biro dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara yang telah membantu penulis selama melaksanakan perkuliahan sampai saat ini.
9. Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kota Medan yang

telah membantu dalam riset penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pemerintah Kota Medan.

10. Teman – teman saya Roi Brahmi S.I.Kom, Muhammad Rendi Rezeki S.I.Kom khususnya pacar saya Danira Ratu Amalia yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi pembahasan maupun dari segi penulisan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan semoga kita tetap berada di dalam lindungannya. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian serupa.

Amin Yaa Rabbal Alaamiin

Medan, 23 Agustus 2021

Penulis



Dhiyaz Danu Prayoga

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pembatasan Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2. Manfaat Akademis.....	4
1.5.3. Manfaat Praktis	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1. Komunikasi.....	6
2.1.1. Definisi Komunikasi	6
2.1.2. Karakteristik Komunikasi	8
2.1.3. Unsur – Unsur Komunikasi	9
2.1.4. Fungsi Komunikasi	10
2.1.5. Tingkatan Proses Kominikasi	12
2.2. Media Massa.....	14
2.2.1. Definisi dan Karakteristik Media Massa	14

2.2.2.	Fungsi Media Massa	16
2.2.3.	Efek Media Massa	18
2.3.	Komunikasi Intrapersonal	19
2.3.1.	Definisi Komunikasi Intrapersonal	19
2.3.2.	Proses Pengelolaan Informasi dalam Komunikasi Intrapersonal	20
2.4.	Persepsi.....	22
2.4.1.	Definisi Persepsi	22
2.4.2.	Proses Terbentuknya Persepsi	24
2.4.3.	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Persepsi	25
2.4.4.	Syarat Terjadinya Persepsi.....	29
2.5.	Masyarakat	30
2.5.1.	Definisi Masyarakat.....	30
2.6.	Transportasi Udara	32
2.6.1.	Definisi Transportasi Udara.....	32
2.7.	Sriwijaya Air	32
2.7.1.	Sejarah Sriwijaya Air.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3. 1.	Jenis Penelitian	35
3. 2.	Kerangka Konsep	35
3. 3.	Definisi Konsep	36
3. 4.	Kategorisasi Penelitian	38
3. 5.	Informan/Narasumber.....	38
3. 6.	Teknik Pengumpulan Data	40
3. 7.	Teknik Analisis Data	40
3. 8.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41

3. 9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4. 1. Hasil Penelitian.....	43
4. 2. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	59
5. 1. Simpulan.....	59
5. 2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian	38
Tabel 4. 1 Daftar Narasumber	44

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Kerangka Konsep	36
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Dokumentasi Narasumber
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran 5 : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Curriculum Vitae (CV)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan transportasi pada saat ini merupakan kebutuhan turunan (*derived demand*) yang diakibatkan oleh aktivitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Indonesia menempati peringkat ke 4 negara dengan jumlah penduduk terbanyak dengan 265 juta jiwa dengan memiliki 17.000 pulau dengan total wilayah 735.355 mil persegi. Dengan fakta tersebut Indonesia membutuhkan alat transportasi yang memadai untuk kelancaran aktivitas penduduknya. Salah satu jenis transportasi yang menjadi pilihan terbaik hingga saat ini adalah transportasi udara dalam hal ini pesawat terbang. Banyaknya pilihan maskapai serta kecepatan untuk sampai ketujuan membuat pesawat terbang menjadi pilihan.

Dalam transportasi udara sering terjadi permasalahan. Seperti keterlambatan keberangkatan (*delay*), hingga kecelakaan pesawat itu sendiri. Dikutip dari *CNN*, Indonesia setidaknya telah mengalami total 153 kecelakaan pesawat fatal dengan total korban jiwa sebanyak 3.039 orang. Bahkan sejak 2007 hingga 2016 Amerika Serikat melakukan pelarangan terbang bagi maskapai negaranya di Indonesia karena dianggap memiliki masalah keselamatan, kurangnya tenaga teknik terampil, personil terlatih, prosedur pencatatan dan pemeriksaan penerbangan yang memadai. Hal serupa juga dilakukan oleh negara-negara di Uni Eropa sejak 2007 hingga 2018.

Kecelakaan pesawat yang baru-baru ini terjadi pada maskapai Sriwijaya Air SJ 182 menambah panjang insiden pesawat yang pernah terjadi di Indonesia. Hal itu tentu berimbas pada pendapat publik terhadap keselamatan penerbangan di Indonesia. Di satu sisi masyarakat membutuhkan sebuah transportasi yang memadai dan cepat untuk kebutuhan dan mobilitas mereka. Namun, di sisi lain, transportasi yang diharapkan mampu untuk memberikan semua hal tersebut justru masih sering mengalami permasalahan yang berakibat fatal. Namun, dikutip dari *Travel and Leisure*, Badan Transportasi Amerika Serikat (DOT) pada 2015 menyebut bahwa pesawat terbang menjadi moda transportasi yang paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Burung besi ini dikatakan paling aman, meskipun tetap memiliki catatan kecelakaan. Itu karena angkanya paling kecil dibandingkan dengan jenis kendaraan lainnya. Risiko kematian karena kecelakaan pesawat terbang kemungkinannya adalah 1 berbanding 9.821 pada 2015. Pada tahun itu, data *Aviation Security Network* mencatat ada dua kecelakaan pesawat di AS yang menewaskan 13 orang.

Untuk perahu dan kendaraan air lainnya, sepanjang 2015 terdapat 692 korban meninggal akibat kecelakaan perahu. Dari angka tersebut, 90 persen di antaranya terjadi pada perahu wisata. Kemudian untuk kecelakaan kereta, tercatat 749 korban nyawa, 70 persen di antaranya diakibatkan oleh pelanggaran para penumpang itu sendiri, bukan karena sistem perkeretaapian yang ada. Terakhir, adalah kecelakaan yang terjadi di jalan raya, baik menggunakan mobil, bus, sepeda motor. Ini merupakan pilihan transportasi yang paling membahayakan.

Pada 2015, tercatat 35.092 korban meninggal, 12.628 kecelakaan mobil, 9.813 dari truk kecil, dan 4.976 dari sepeda motor.

Atas dasar ini penulis memutuskan melakukan penelitian mengenai bagaimana persepsi tokoh masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya.

1.2. Pembatasan Masalah

Guna menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas, dan terarah sehingga tidak mengaburkan penelitian. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil informan/narasumber dari pihak masyarakat di Kecamatan Medan Amplas yang pernah menggunakan jasa transportasi udara.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah “bagaimana persepsi tokoh masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya”.

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana persepsi tokoh masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini dari segi teoritis sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang bagaimana persepsi tokoh masyarakat tentang jasa transportasi udara terkait jatunya pesawat Sriwijaya.

1.5.2. Manfaat Akademis

Secara akademis diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan dapat menjadi sumber penelitian khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5.3. Manfaat Praktis

Secara praktik penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi pihak masyarakat, pihak maskapai Sriwijaya Air, maupun bagi penulis sendiri.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang Komunikasi, Media Massa, Komunikasi Intrapersonal, Persepsi, Masyarakat, Transportasi Udara, Pesawat Sriwijaya Air.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi informasi, teknik pengeumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan hasil dari penelitian dan Pembahasan.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Teori merupakan faktor yang sangat penting dalam proses sebuah penelitian. Teori digunakan untuk menuntun peneliti menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menemukan metodologi, dan menemukan alat-alat analisis data (Bungin, 2009: 25). Di dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa teori - teori yang memiliki hubungan dengan “persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya”.

2.1. Komunikasi

2.1.1. Definisi Komunikasi

Secara *etimologis* komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication* dan kata ini bersumber pada kata *communis*. Perkataan *communis* tersebut tidak ada kaitannya dengan partai komunis. Arti *communis* disini adalah sama dalam kata arti makna, yakni sama makna mengenai satu hal. Komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

Sedangkan secara *terminologi* bahasa Latin, komunikasi terdiri dari kata *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *unus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang memiliki makna kebersamaan, persatuan, persekutuan,

gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk kata ber-*communio*, diperlukan adanya usaha dan kerja, maka kata *communio* dibuat kata kerja *communicare* yang artinya membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, atau berteman. Dengan demikian, komunikasi mempunyai makna pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (Lanani, 2013).

Definisi lain mengatakan komunikasi (*communication*) adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Diyakini bahwa komunikasi adalah proses sosial dimana komunikasi selalu melibatkan manusia dan interaksi. Keduanya memainkan peran penting di dalam komunikasi. Kemudian komunikasi juga dianggap sebagai proses yang berarti bahwa komunikasi bersifat berkesinambungan dan tidak memiliki akhir. Komunikasi juga dinamis, kompleks dan senantiasa berubah (West & Turner, 2009: 5).

Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Menurut Barnuld, komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan dan memperkuat ego. Menurut Weaver komunikasi adalah seluruh prosedur melalui pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya (Marhaeni, 2009: 30-31).

Komunikasi juga merupakan suatu proses dimana komponen-komponennya saling terkait dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan (Suprpto, 2006: 5).

2.1.2. Karakteristik Komunikasi

Selanjutnya (Marhaeni, 2009: 33-34) mengemukakan beberapa karakteristik komunikasi, yaitu:

1) Komunikasi suatu proses

Komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu dengan lainnya dalam kurun waktu tertentu.

2) Komunikasi adalah upaya disengaja dan mempunyai tujuan

Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan atau kegiatan pelakunya. Pengertian sadar disini menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang sepenuhnya berada dalam mental psikologis yang terkendali bukan dalam keadaan mimpi. Disengaja maksudnya bahwa komunikasi yang dilakukan memang sesuai dengan kemauan dari pelakunya sementara tujuan menunjuk pada hasil atau akibat yang ingin dicapai.

3) Komunikasi menurut adanya partisipasi dan kerjasama dari para pelaku yang terlibat.

Kegiatan komunikasi berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (dua orang atau lebih) sama-sama ikut terlibat dan mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang dikomunikasikan.

4) Komunikasi bersifat simbolis

Komunikasi pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambing-lambang (simbol), misalnya bahasa.

5) Komunikasi bersifat transaksional

Komunikasi pada dasarnya menuntut tindakan memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut perlu dilakukan secara seimbang atau proporsional oleh masing-masing pelaku yang terlibat dalam komunikasi.

6) Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu

Maksudnya adalah bahwa para peserta atau pelaku yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi komunikasi ruang dan waktu bukan lagi menjadi hambatan dalam berkomunikasi.

2.1.3. Unsur – Unsur Komunikasi

Unsur-unsur dalam proses komunikasi adalah sebagai berikut:

- 1) *Sender*, merupakan komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.

- 2) *Encoding*, yakni penyandian atau suatu proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambing.
- 3) *Message*, yakni pesan yang merupakan seperangkat lambing bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- 4) *Media*, yakni saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- 5) *Decoding*, yakni pengawasandian atau suatu proses dimana komunikasi menetapkan makna pada lambing yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- 6) *Receiver*, yakni komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
- 7) *Response*, yakni tanggapan atau seperangkat reaksi kepada komunikan setelah diterpa pesan.
- 8) *Feedback*, atau umpan balik yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- 9) *Noise*, yakni gangguan yang tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya (Effendy, 2011: 18).

2.1.4. Fungsi Komunikasi

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang luas tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan, tetapi sebagai kegiatan individu dan

kelompok mengenai tukar menukar data, fakta dan ide, maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:

- 1) Informasi, pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyeberan berita data, gambar, fakta, pesan, opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- 2) Sosialisasi (pemasyarakatan), penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya dan dapat aktif di dalam masyarakat.
- 3) Motivasi, menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihan dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan Bersama yang akan dikejar.
- 4) Perdebatan dan diskusi, menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau penyelesaian perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dengan masalah yang menyangkut kepentingan bersama.
- 5) Pendidikan, pengalihan ilmu pengetahuan dapat mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak serta membentuk

keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.

- 6) Memajukan kehidupan, menyebarkan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan masa lalu, mengembangkan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang serta membangun imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya.
- 7) Hiburan, penyebaran sinyal, simbol, suara, dan imajinasi dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, music, olahraga, kesenangan kelompok dan individu.
- 8) Integrasi, menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi pandangan dan keinginan orang lain (Widjaja, 2000: 64).

2.1.5. Tingkatan Proses Komunikasi

Denis McQuail dalam Budi (2010: 10-11), proses komunikasi dalam masyarakat berlangsung dalam 6 tingkatan sebagai berikut:

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) yakni proses pengolahan informasi melalui pancaindera dan sistem syaraf. Contoh: berpikir, merenung, menggambar, menulis, dan lainnya.

- a. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) yakni kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan

orang lainnya misalnya percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dan sebagainya.

- b. Komunikasi dalam kelompok (*group communication*) yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung diantara suatu kelompok. Pada tingkatan ini, setiap individu yang terlibat masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam kelompok. Pesan atau informasi yang disampaikan juga menyangkut kepentingan seluruh anggota kelompok, bukan bersifat pribadi misalnya perbincangan antara ayah, ibu dan anak dalam keluarga, diskusi guru dan murid di kelas, dan sebagainya.
- c. Komunikasi antar kelompok/asosiasi. Yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung antara suatu kelompok dengan kelompok lainnya. Jumlah pelaku yang terlibat boleh jadi hanya dua atau beberapa orang, tetapi masing-masing membawa peran dan kedudukan sebagai wakil dari kelompok/asosiasinya masing-masing.
- d. Komunikasi organisasi. Hal ini mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Bedanya dengan komunikasi kelompok adalah sifat organisasi lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dalam melakukan kegiatan komunikasinya.
- e. Komunikasi dengan masyarakat secara luas. Pada tingkatan ini kegiatan komunikasi ditujukan kepada masyarakat luas. Bentuk kegiatan komunikasinya dapat dilakukan melalui dua cara yaitu komunikasi melalui media massa seperti radio, surat kabar, dan televisi serta komunikasi

langsung tanpa melalui media massa misalnya ceramah, atau pidato di lapangan terbuka.

2.2. Media Massa

2.2.1. Definisi dan Karakteristik Media Massa

Menurut Hafied Cangara Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak, sedangkan pengertian media massa sendiri alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi seperti surat kabar, film, radio dan televisi (Cangara, 2010: 123).

Sebuah media bisa disebut media massa jika memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik Media massa menurut Cangara antara lain:

- 1) Bersifat melembaga, artinya pihak yang mengelola media terdiri dari banyak orang, yakni mulai dari pengumpulan, pengelolaan sampai pada penyajian informasi.
- 2) Bersifat satu arah, artinya komunikasi yang dilakukan kurang memungkinkan terjadinya dialog antara pengirim dan penerima. Kalau pun terjadi reaksi atau umpan balik, biasanya memerlukan waktu dan tertunda.
- 3) Meluas dan serempak, artinya dapat mengatasi rintangan waktu dan jarak, karena ia memiliki kecepatan. Bergerak secara luas dan simultan, dimana informasi yang disampaikan diterima oleh banyak orang dalam waktu yang sama.
- 4) Memakai peralatan teknis atau mekanis, seperti radio, televisi, surat kabar, dan sebagainya.

- 5) Bersifat terbuka, artinya pesannya dapat diterima oleh siapa saja dan dimana saja tanpa mengenal batas usia, jenis kelamin, dan suku bangsa (Cangara, 2010, 126).

Media massa adalah salah satu sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia akan informasi maupun hiburan. Media massa merupakan hasil produk teknologi modern sebagai saluran dalam komunikasi massa. Merupakan salah satu elemen penting dalam proses komunikasi massa.

Saluran yang disebut media massa tersebut diperlukan dalam berlangsungnya komunikasi massa. Berdasarkan bentuknya, media massa dikelompokkan atas:

1. Media cetak (printed media), yang mencakup surat kabar, majalah, buku, brosur, dan sebagainya.
2. Media elektronik, seperti radio, televisi, film, slide, video, dan lain-lain (Vivian, 2008:4).

Terdapat satu perkembangan media massa dewasa ini, yaitu ditemukannya internet. Kini masyarakat telah didominasi oleh media massa.

Media massa begitu memenuhi keseharian hidup masyarakat yang tanpa disadari kehadiran dan juga pengaruhnya. Media massa memberi informasi, menghibur, menyenangkan, bahkan kadang mengganggu khalayak. Media mampu menggerakkan emosi atau mempengaruhi perasaan, menantang, dan mendefinisikan masyarakat serta membentuk realitas khalayak.

Shirley Biagi (2010:10) menyebutkan tiga konsep penting tentang media massa yaitu:

1. Media massa adalah suatu bentuk usaha yang berpusat pada keuntungan.
2. Perkembangan dan perubahan dalam pengiriman dan pengonsumsi media massa, dipengaruhi oleh perkembangan teknologi.
3. Media massa senantiasa mencerminkan sekaligus mempengaruhi kehidupan masyarakat, dunia politik, dan budaya.

Dari seluruh penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa media massa merupakan saluran komunikasi massa guna menyampaikan informasi atau pesan kepada khalayak banyak secara luas. Media massa mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, sosial, budaya, ekonomi, politik, dan sebagainya. Media massa mengumpulkan sejumlah uang untuk menyediakan informasi dan hiburan. Media massa juga merupakan bisnis yang berpusat pada keuntungan. Menurut sejarahnya, buku adalah media massa pertama, sedangkan internet adalah media massa terbaru.

2.2.2. Fungsi Media Massa

Adapun fungsi media massa bagi masyarakat menurut Dominick yang dikutip oleh Denis Mc Quail didalam bukunya sebagai berikut.

- 1) *Surveillance* (Pengawasan)
 - *Warning Before Surveillance* (Pengawasan dan Peringatan)

Fungsi yang terjadi ketika media massa menginformasikan tentang sesuatu yang berupa ancaman, seperti bahaya tsunami, banjir, gempa, kenaikan harga, dan lain lain.

- *Instrumental surveillance* (pengawasan instrumental)

Penyebaran/penyampaian informasi yang memiliki kegunaan atau dapat membantu khalayak dalam kehidupan sehari-hari. Seperti resep masakan, produk-produk baru, dan lain-lain.

2) *Interpretation* (Penafsiran)

Media massa tidak hanya memasok fakta dan data, tetapi juga memberikan penafsiran terhadap kejadian-kejadian penting, Contoh:

Tajuk rencana (Editorial) berisi komentar dan opini dilengkapi perspektif terhadap berita yang disajikan di halaman lain.

3) *Linkage* (Pertalian)

Media massa dapat menyatukan anggota masyarakat yang beragam, sehingga membentuk linkage (pertalian) berdasarkan kepentingan dan minat yang sama tentang sesuatu.

4) *Transmission of Values* (Penyebaran Nilai-Nilai)

Fungsi sosialisasi: Cara dimana individu mengadopsi perilaku dan nilai kelompok.

5) *Intertainment* (Hiburan)

Banyak dijumpai pada media televisi dan radio. Surat kabar pula merupakan sebuah penyampain yang strategis dalam pemberitaan serta

pembangunan opini publik. Karena surat kabar merupakan sarana yang cukup efektif dalam usaha untuk dapat mencerdaskan masyarakat (McQuail, 2011: 175).

2.2.3. Efek Media Massa

Menurut M Chaffe yang dikutip oleh Elvinaro Ardiano mengatakan bahwa media massa mempunyai efek yang berkaitan dengan perubahan sikap, perasaan dan perilaku komunikasinya. Dari pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa media massa mempunyai efek kognitif, efek efektif dan efek konatif/behavioral.

1) Efek Kognitif

Adalah akibat yang ditimbulkan pada diri komunikan yang sifatnya informatif bagi dirinya. Dalam efek kognitif ini akan dibahas tentang bagaimana media massa dapat membantu khalayak dalam mempelajari informasi yang bermanfaat dan mengembangkan keterampilan kognitifnya.

2) Efek Efektif

Tujuan dari media massa bukan sekedar memberi khalayak tentang sesuatu tetapi lebih dari itu, khalayak diharapkan dapat turut merasakan perasaan iba, terharu, sedih, gembira dan sebagainya. Media massa agar dapat membuat suasana atau menarik emosional khalayak dalam menyampaikan pesannya.

3) Efek Konatif/behavioral

Merupakan akibat yang timbul pada diri khalayak dalam bentuk perilaku, tindakan, atau kegiatan. Banyak sekali khalayak yang terpengaruh oleh pesan media yang disampaikannya, seperti masyarakat pedesaan yang takut datang ke Ibu Kota Jakarta, karena mereka menganggap di Jakarta itu sering terjadi konflik,

ini diakibatkan karena yang disajikan oleh media berita yang berunsur kekerasan (Ardianto & Erdiyana, 2007: 50).

2.3. Komunikasi Intrapersonal

2.3.1. Definisi Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu dengan dirinya sendiri. Dalam konteks ini, seorang individu menempatkan posisinya sebagai pengirim dan penerima pesan sekaligus sehingga umpan balik yang dihasilkannya pun terjadi melalui proses internal yang berlangsung secara kontinu. Dalam komunikasi intrapersonal, aspek yang lebih menonjol adalah penggunaan bahasa dan pikiran seseorang. Pemahaman mengenai komunikasi intrapersonal menjadi sangat penting dalam menunjang proses keberhasilan atau keefektifan komunikasi. Sebab, pemahaman yang utuh tentang diri dan kepribadian seseorang akan ikut menentukan bagaimana seorang individu berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Oleh karena itu pula, komunikasi intrapersonal dapat menjadi pemicu bentuk komunikasi yang lainnya.

Diantara sekian banyak aktivitas dan fenomena komunikasi intrapersonal diantaranya adalah: berpikir, berdo'a, bersyukur, introspeksi diri, berimajinasi secara kreatif, dan lain sebagainya. Pemahaman mengenai diri pribadi ini berkembang secara dinamis sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam hidup seseorang. Dalam makna yang lebih mendalam, kita tidak terlahir dengan pemahaman akan siapa diri kita, tetapi perilaku kita selama ini memainkan peranan penting bagaimana kita membangun pemahaman terhadap diri pribadi (Mukarom, 2020: 59).

2.3.2. Proses Pengelolaan Informasi dalam Komunikasi Intrapersonal

Proses pengelolaan informasi dalam komunikasi intrapersonal melalui beberapa tahapan yakni sensasi, persepsi, memori, dan berpikir. Sensasi adalah proses menangkap stimuli. Persepsi adalah proses memberi makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain, persepsi mengubah sensasi menjadi informasi. Memori adalah proses menyimpan informasi dan memanggilnya kembali. Berfikir adalah mengolah dan memanipulasikan informasi untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan respon.

1) Sensasi

Tahap paling awal dalam penerimaan informasi ialah sensasi. Sensasi berasal dari kata "*sense*", artinya alat pengindraan, yang menghubungkan organisme dengan lingkungannya. Sensasi adalah pengalaman elementer yang segera, yang tidak memerlukan penguraian verbal, simbolis, atau konseptual, dan terutama sekali berhubungan dengan kegiatan alat indra, "Benyamin B. Wolman".

Sensasi juga merupakan fungsi alat indra dalam menerima informasi dari lingkungan sangat penting. Melalui alat indra, manusia dapat memahami kualitas fisik lingkungannya. Lebih dari itu, melalui alat indralah manusia memperoleh pengetahuan dan semua kemampuan untuk berinteraksi dengan dunianya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, sensasi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh alat-alat indera manusia untuk menginterpretasikan lingkungan disekitarnya.

2) Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi. Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi, dan memori. Persepsi seperti juga sensasi, ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional.

3) Memori

Dalam komunikasi intrapersonal, memori memegang peranan penting dalam mempengaruhi baik persepsi maupun berpikir. Memori adalah sistem yang sangat berstruktur, yang menyebabkan organisme sanggup merekam fakta tentang dunia dan menggunakan pengetahuannya untuk membimbing perilakunya (Schlessinger dan Groves, 1976). Setiap saat stimuli mengenai indra kita, setiap saat pula stimuli itu direkam secara sadar atau tidak sadar oleh memori kita.

4) Berpikir

Menurut Floyd L. Ruch, berpikir adalah manipulasi atau organisasi unsur-unsur lingkungan dengan menggunakan lambang-lambang sehingga tidak perlu langsung melakukan kegiatan yang tampak. Jelas berpikir melibatkan penggunaan lambang, visual, atau grafis. Berpikir kita lakukan untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan, memecahkan persoalan, dan menghasilkan yang baru (Mukarom, 2020:63-64).

2.4. Persepsi

2.4.1. Definisi Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka (Rivai & Mulyadi, 2012: 236). Selain itu persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoha, 2011: 141-142). Seperti yang dikatakan oleh David Krech,

“The cognitive map of the individual is not, then, a photographic representation of the physical world; it is, rather, a partial, personal construction in which certain objects, selected out by the individual for a major role, are perceived in an individual manner. Every perceiver is, as it were, to some degree a nonrepresentational artist, painting a picture of the world that expresses his individual view of reality.”

Secara ringkas pendapat Krech tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barang kali sangat berbeda dari kenyataannya. Ada beberapa subproses dalam persepsi, dan yang dapat dipergunakan sebagai bukti bahwa sifat persepsi itu merupakan hal yang kompleks dan interaktif.

Menurut Stephen P. Robbins dalam Simbolon (2008), mendefinisikan persepsi; *A process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment.* Persepsi sebagai suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan atau menginterpretasikan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.

Kinichi dan Kreitner memberikan pengertian persepsi sebagai berikut: *Perception is a cognitive process that enable us to interpret and understand our surroundings.* Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan, bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Menurut Walgito (2010: 99), persepsi merupakan suatu proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi.

Menurut Moskowitz dan Orgel (Walgito, 2010: 100) persepsi merupakan proses yang integrated dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu. Selain itu menurut Davidoff (Walgito, 2010: 100) dengan persepsi individu akan menyadari tentang keadaan di sekitarnya dan juga keadaan diri sendiri.

2.4.2. Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut De Vito tahap-tahap dalam proses persepsi tidaklah saling terpisah benar. Dalam kenyataan, prosesnya bersifat kontinu, bercampur-baur, dan saling bertumpang-tindih satu sama lain. Pada tahap pertama, alat-alat indera distimulasi (dirangsang), lalu rangsangan terhadap alat indera diatur menurut berbagai prinsip, yaitu prinsip proksimitas (*proximity*) dan kelengkapan (*closure*). Tahap yang ketiga adalah stimulasi alat indera tersebut ditafsirkan-dievaluasi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Bimo Walgito (2010:102) yang menyatakan bahwa:

“proses terjadinya persepsi dimulai dari adanya objek yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera. Stimulus yang diterima alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk”.

2.4.3. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Dalam (Walgito, 2010: 101) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu:

1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

Robins dalam simbolon (2008) menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menafsirkan kesan-kesan indera menjadi suatu persepsi yaitu:

- a) Faktor dari karakteristik pribadi atau pemersepsi seperti sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan pengharapan (ekspektasi).
- b) Faktor situasional seperti: waktu, keadaan/tempat kerja, keadaan sosial,
- c) Faktor dalam target seperti hal-hal yang baru, gerakan, bunyi, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan dan kesamaan.

1. Faktor internal

a. Usia

Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai ulang tahun. Semakin cukup umur, kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. (Nursalam, 2009).

b. Pendidikan

Menurut Notoadmojo (2007) menjelaskan bahwa orang yang mempunyai pendidikan tinggi dan memberikan tanggapan yang lebih rasional dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah.

c. Pekerjaan

Dengan bekerja seseorang dapat berbuat sesuatu yang bermanfaat, memperoleh pengetahuan yang baik tentang sesuatu hal sehingga lebih mengerti dan akhirnya memersepsikan sesuatu itu positif (Notoatmojo, 2010).

d. Jenis kelamin

Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki kurang memperhatikan itu, laki-laki kurang memperhatikan dan tidak terlalu memikirkan sesuatu apabila tidak merugikannya, sedangkan perempuan memperhatikan halhal kecil (Nursalam, 2009).

2. Faktor Eksternal

a. Lingkungan

Persepsi kita tentang sejauh mana lingkungan memuaskan atau mengecewakan kita, akan mempengaruhi perilaku kita dalam lingkungan itu.

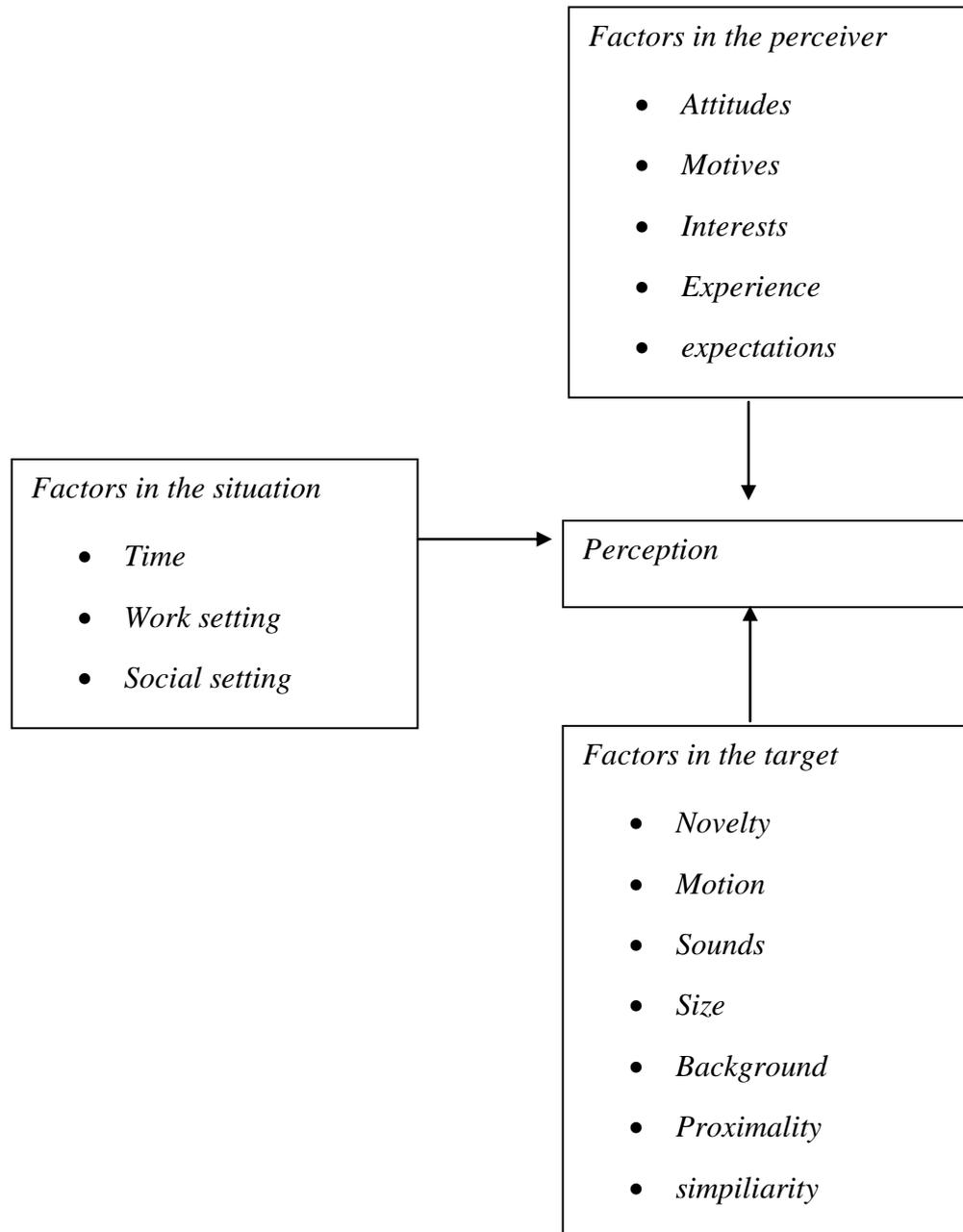
b. Informasi

Semakin banyak informasi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang dan hal tersebut menimbulkan kesadaran yang akhirnya mempengaruhi perilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki (Notoatmojo, 2010).

c. Pengalaman

Pengalaman mempengaruhi kecermatan persepsi. Pengalaman tidak selalu dengan proses belajar formal. Pengalaman dapat bertambah melalui rangkaian peristiwa yang pernah dihadapi (Rachmat, 2010).

Seperti simpulan pada gambar berikut:



Faktor-faktor lain yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, antara lain:

- 1) Adanya objek yang dipersepsi. Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera (reseptor), dapat datang dari dalam, yang langsung mengenai syaraf penerima (sensoris), yang bekerja sebagai reseptor.
- 2) Adanya alat indera atau reseptor, yaitu merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran dan sebagai alat untuk mengadakan respons diperlukan syaraf motoris.
- 3) Adanya perhatian, merupakan langkah pertama sebagai persiapan dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi (Bungin, 2006: 101).

2.4.4. Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Walgito (2010) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi antara lain:

1. Obyek yang dipersepsi

Obyek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera stimulus dapat datang dari luar dari individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2. Alat indera saraf, dan pusat susunan saraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada saraf sensori sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

2.5. Masyarakat

2.5.1. Definisi Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: 1) Interaksi antar warga-warganya, 2) Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2009: 115-118).

Selain adanya solidaritas organis, Amiruddin (2010: 206) juga menjelaskan bahwa hukum yang terdapat dalam masyarakat modern merupakan hukum restruktif yaitu hukum berfungsi untuk mengembalikan keadaan seperti semula dan untuk membentuk kembali hubungan yang sukar atau kacau kearah atau menjadi normal. Jadi masyarakat modern merupakan yang sudah tidak terpaku pada adat-istiadat dan cenderung mempunyai solidaritas organis karena mereka saling membutuhkan serta hukum yang ada bersifat restruktif.

Ciri-ciri masyarakat tradisional berdasarkan pandangan social berbeda dengan ciri masyarakat berdasarkan pandangan hukum. Karakteristik masyarakat tradisional berdasarkan hukum dapat dilihat padapendapat yang dikemukakan oleh Amiruddin (2010: 205), bahwa masyarakat tradisional cenderung mempunyai solidaritas sosial mekanis. Solidaritas mekanis merupakan solidaritas yang muncul atas kesamaan (keserupaan), konsensus dan dapatnya saling dipertukarkan antara individu yang satu dengan individu yang lain berada dalam kelompok itu.

Dari penjelasan tersebut, dapat dimaknai keseragaman masyarakat sering di jumpai pada masyarakat tradisional lebih patuh terhadap hukum adat daripada negara atau hukum nasional. Dalam masyarakat tradisional hukum yang ada bersifat represif. Hukum dengan sanksi represif memperoleh pernyataan hukumnya yang utama dalam kejahatan dan hukuman. Pelanggaran peraturan-peraturan social berarti kejahatan dan menimbulkan hukuman (Amiruddin, 2010: 204).

2.6. Transportasi Udara

2.6.1. Definisi Transportasi Udara

Transportasi adalah kegiatan mengangkut atau memindahkan barang maupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain, atau dari tempat asal ke suatu tujuan. Transportasi adalah kegiatan memindahkan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dan merupakan salah satu jenis kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dengan mengubah letak barang dan orang secara geografis sehingga menyebabkan adanya transaksi. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan antara asal ke tujuan (Setiani, 2015).

2.7. Sriwijaya Air

2.7.1. Sejarah Sriwijaya Air

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim. Saat ini Sriwijaya Air adalah Maskapai Penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.

Bersamaan dengan sebagian besar maskapai penerbangan Indonesia lainnya, Sriwijaya Air (termasuk anak perusahaan Sriwijaya Air, NAM Air) berada dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa karena alasan keamanan pada Desember 2014.

PT Sriwijaya Air lahir sebagai perusahaan swasta murni yang didirikan oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, Suwarsono dan Joko Widodo.

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh Kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara. Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang PP, JakartaPalembang PP, Jakarta-Jambi PP, dan Jakarta-Pontianak PP.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada Boeing 737-200 yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada Boeing 737-200. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu Boeing 737-300, Boeing 737-400, Boeing 737-500W, dan Boeing 737-800NG.

Maskapai ini sempat memesan 20 unit Embraer 175 dan Embraer 195 pada *Paris Airshow 2011*, namun kemudian pesanan ini dibatalkan dikarenakan alasan operasional, dan kemudian digantikan oleh Boeing 737-500W. Namun tidak

tertutup kemungkinan bahwa Sriwijaya Air akan memesan Embraer kembali, yang akan dialokasikan ke anak perusahaannya, yaitu NAM Air.

Pada Agustus 2007, Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan keselamatan penerbangan dari *Boeing*, yaitu *Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft*, diberikan setelah inspeksi dilakukan selama beberapa bulan oleh tim dari *Boeing Company*.

Pada 1 Agustus 2011, Sriwijaya Air meluncurkan buku panduan berbahasa *braille* dan program khusus untuk penanganan terhadap para tuna netra yang terbang dengan maskapai tersebut. Para awak kabin telah dilatih secara khusus untuk menangani penumpang yang memiliki kelemahan tersebut, diantaranya dengan cara pendekatan personal dan dengan sentuhan fisik.

Pada 16 Juni 2015 di *Paris Air Show 2015*, Sriwijaya Air mengumumkan pemesanan pasti 2 unit 737-900ER dengan 20 unit 737 Max 8 sebagai opsi yang akan diambil pada masa depan. Pesanan ini merupakan pertama kalinya Sriwijaya Air memesan pesawat yang benar-benar baru dan langsung dari pabriknya. Kedua 737-900ER milik Sriwijaya Air telah tiba bersamaan pada 23 Agustus 2015.

Pada Agustus 2015, Sriwijaya Air kembali mendapatkan sertifikasi keselamatan penerbangan, yaitu *Basic Aviation Risk Standard (BARS)* yang dilakukan oleh *Flight Safety Foundation*, berbasis di Amerika Serikat.

BAB III

METODE PENELITIAN

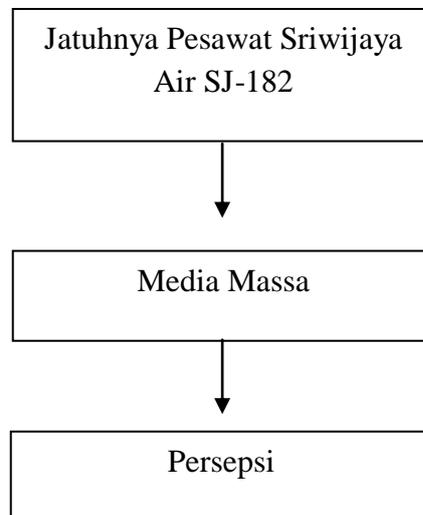
3. 1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata serta dokumentasi berupa gambar dan observasi. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencadnaan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya (Moleong, 2010).

3. 2. Kerangka Konsep

Menurut Notoatmojo (2010) kerangka konsep merupakan formulasi atau simplikasi dari kerangka teori atau teori-teori yang mendukung penelitian tersebut. Kerangka konsep dalam penelitian ini persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya. Kerangka konsep dalam penelitian ini digambarkan seperti gambar berikut:



Bagan 3. 1 Kerangka Konsep

3. 3. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah variable yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoprasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan lebih memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konsep yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

Media Massa

Menurut Hafied Cangara Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak, sedangkan pengertian media massa sendiri alat yang digunakan dalam penyampaian pesan

dari sumber kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi seperti surat kabar, film, radio dan televisi (Cangara, 2010: 123).

Pesawat Sriwijaya

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim. Saat ini Sriwijaya Air adalah Maskapai Penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.

Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka (Rivai & Mulyadi, 2012: 236). Selain itu persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoha, 2011: 141-142).

3. 4. Kategorisasi Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep, supaya teori yang dijelaskan diatas jelas penggunaannya, maka teori-teori tersebut diterjemahkan kedalam kategorisasi penelitian sebagai berikut:

No.	Konsep	Indikator
	Efek Media Massa	<ul style="list-style-type: none"> • Efek Kognitif • Efek Afektif • Efek Behavioral
	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	<ul style="list-style-type: none"> • Objek yang dipersepsi • Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf • Perhatian

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian

3. 5. Informan/Narasumber

Informan adalah kumpulan orang yang terlibat dalam objek penelitian yang akan dijadikan bahan informasi bagi penulis terkait objek penelitian tersebut.

Terdapat beberapa kriteria yang digunakan dalam menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli.

Menurut Spradley, informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

- a) Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
- b) Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
- c) Informan memiliki cukup waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
- d) Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi (Moleong, 2010: 165).

Berdasarkan kriteria yang dikatakan oleh Spradley diatas, penulis menentukan informan yang memenuhi kriteria diatas. Informan yang penulis tentukan adalah orang yang terikat pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran penelitian yaitu masyarakat yang pernah menggunakan jasa transportasi udara dalam hal ini pesawat terbang komersial di Kecamatan Medan Amplas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *key person*. Teknik memperoleh informan ini penelitian ini digunakan oleh peneliti karena sudah memahami informasi awal tentang objek yang akan diteliti maupun informan dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti memerlukan *key person* dalam melakukan proses wawancara atau observasi. *Key person* ini merupakan tokoh formal maupun tokoh informal (Bungin, 2007: 77).

3. 6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menerapkan teknik wawancara. Wawancara sendiri merupakan suatu proses percakapan dengan tujuan tertentu untuk menggali informasi dari narasumber. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010: 186). Selain itu penulis juga melakukan dokumentasi di Kantor cabang Sriwijaya Air. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan mencakup dokumentasi baik yang berupa laporan tulis oleh pendamping maupun foto-foto kegiatan penelitian.

3. 7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. 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. 8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi tempat di Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan. Sementara untuk waktu penelitian dimulai dari bulan April hingga Juni 2021.

3. 9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim. Saat ini Sriwijaya Air adalah Maskapai Penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini

tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1. Hasil Penelitian

Bab ini membahas dan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui hasil penelitian lapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah di sebutkan pada bab sebelumnya. Disini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2010: 4), penelitian kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati.

Penulis melakukan wawancara dengan narasumber secara langsung tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara Terkait Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Dalam penelitian kualitatif, penulis dituntut dapat menggali informasi dan data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh narasumber. Penelitian kualitatif bukan tentang apa yang dipikirkan oleh penulis tetapi berdasarkan sebagaimana yang terjadi di lapangan. Baik itu yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh narasumber.

Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab pada bab ini adalah Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara Terkait Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini dilakukan pada tanggal 10 Mei 2021 – 20 Juni 2021 yang dilakukan di Jalan Lukah, Kecamatan Medan Amplas dengan total narasumber berjumlah 5 orang.

No	Narasumber	Pekerjaan
	Harry Azhari Rangkuti	Pegawai Swasta
	Eswidiantry Shaviera Gustari	Pegawai Swasta
	Muhammad Muksin	Mahasiswa
	Endarto Hadi Purwanto	Pegawai
	Erwito Heru Christanto	Wiraswasta

Tabel 4. 1 Daftar Narasumber

Pertanyaan pertama yang penulis tanyakan kepada narasumber terkait judul skripsi adalah apakah narasumber yang bersangkutan pernah menggunakan jasa transportasi udara dan bagaimana kualitas dari jasa transportasi udara. Menurut narasumber pertama, dirinya pernah menggunakan jasa transportasi udara. Sementara untuk kualitas dari jasa transportasi udara di Indonesia sendiri saat ini sudah mengalami peningkatan. Hal itu dikarenakan menurut pengakuan narasumber dirinya beberapa kali mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara salah satunya adalah keterlambatan maskapai.

“iya saya pernah menggunakan jasa transportasi udara waktu saya harus pergi ke Jakarta karena urusan pekerjaan. Sementara untuk kualitas dari jasa transportasi udara ini sendiri menurut saya sebenarnya ada kemajuan dibanding beberapa tahun sebelumnya. Seperti dulu sering terjadi keterlambatan di beberapa

maskapai sekarang sudah jarang. Lalu soal harga juga sekarang sudah banyak harga tiket yang terjangkau”.

Kemudian penulis menanyakan pertanyaan terkait pendapat narasumber pertama tentang berita jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru ini terjadi. Menurut narasumber pertama dirinya merasa sedih saat mendengar berita jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182.

“sangat mengerikan sekali. Saya tidak bisa membayangkan bagaimana perasaan keluarga korban karena kalau kecelakaan pesawat itu kan terkadang korban tidak bisa ditemukan apalagi kalau kecelakaan di laut seperti itu ya”.

Penulis kemudian menanyakan pertanyaan selanjutnya yakni apakah narasumber pertama pernah mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara. berdasarkan pengakuan narasumber pertama, dirinya pernah mengalami kendala berupa keterlambatan penerbangan. Hal tersebut dikarenakan kondisi cuaca yang buruk sehingga dapat membahayakan penerbangan.

“dulu pernah saya delay sampai dua jam lebih. Ya meskipun alasannya karena masalah cuaca buruk tapi disitu saya juga bingung harus seperti apa karena pada saat itu saya harus segera berangkat karena urusan pekerjaan”.

Terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182, penulis menanyakan kepada narasumber pertama apakah dirinya merasa takut jika menggunakan jasa transportasi udara dikemudian hari. Menurut narasumber pertama, dirinya memang sedikit merasa khawatir setiap kali menggunakan jasa transportasi udara. namun, menurutnya hal tersebut mau tidak mau harus dihadapi apabila memang

pesawat merupakan satu-satunya transportasi yang bisa digunakan mengingat waktu tempuh yang juga lebih singkat dibanding dengan moda transportasi lainnya.

“kalau takut sih pasti ada ya. Tapi mau bagaimana lagi kalau memang butuh jasa transportasi yang cepat ya pesawat yang digunakan. Tapi memang dengan berita pesawat jatuh ini saya memang agak was – was kalau mau pergi kemanapun khususnya kalau naik pesawat. Tapi ya kembali lagi lah kita pasrahkan ke tuhan saja kalau masalah mati itukan sudah takdir”.

Pertanyaan berikutnya yang penulis tanyakan adalah bagaimana pendapat narasumber pertama tentang kualitas jasa transportasi udara khususnya di Indonesia. Narasumber pertama mengatakan bahwa kualitas jasa transportasi udara di Indonesia saat ini sudah semakin baik.

“sebenarnya untuk saat ini sudah ada kemajuan dari beberapa tahun lalu. Masalah keterlambatan, dan masalah keselamatan di pesawat juga sudah lebih baik dari sebelumnya”.

Pertanyaan terakhir yang penulis tanyakan kepada narasumber pertama adalah apa harapan narasumber pertama kepada jasa transportasi udara khususnya di Indonesia dikemudian hari. Narasumber pertama mengatakan dirinya berharap tidak ada lagi permasalahan yang fatal yang dapat merenggut korban jiwa di moda transportasi udara di Indonesia.

“harapan saya untuk transportasi udara kedepannya itu ya semoga lebih baik lagi kedepannya. Tidak ada masalah keterlambatan pesawat apalagi berita pesawat jatuh karena kualitas pesawat yang jelek atau karena *human error*”.

Kemudian penulis melanjutkan proses wawancara dengan narasumber kedua. Pertanyaan pertama yang penulis tanyakan adalah apakah narasumber kedua pernah menggunakan jasa transportasi udara dan bagaimana kualitas jasa transportasi udara di Indonesia. Menurut narasumber kedua dirinya pernah menggunakan jasa transportasi udara. Sementara untuk kualitas dari jasa transportasi udara sendiri menurut narasumber kedua sudah mengalami peningkatan kualitas.

“iya saya pernah menggunakan jasa pesawat terbang beberapa kali. Kalau untuk kualitasnya sendiri menurut pengalaman saya untuk sekarang sudah lumayan bagus. Belum sebaik negara-negara maju lain tapi sudah ada perbaikan di beberapa hal seperti pelayanan dan rute penerbangannya”.

Penulis kemudian menanyakan pertanyaan kedua yakni bagaimana tanggapan narasumber kedua tentang berita jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Menurut narasumber kedua dirinya merasa sedih dan merasa prihatin kepada keluarga korban.

“kasian sekali sih. Apalagi kalau sudah jatuh ke laut kemungkinan korban yang ditemukan mungkin tidak semua. Saya sendiri kalau ada di posisi keluarga korban juga pasti sangat sedih dengan kecelakaan tersebut”.

Terkait permasalahan jasa transportasi udara penulis bertanya kepada narasumber kedua apakah dirinya pernah mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara. menurut narasumber kedua dirinya belum pernah mengalami kendala apapun saat dirinya menggunakan jasa transportasi udara.

“Alhamdulillah sampai saat ini belum pernah dan kalau bisa juga jangan pernah apalagi kalau masalahnya terjadi saat sudah didalam pesawat”.

Penulis kemudian bertanya apakah berita terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 membuat dirinya takut menggunakan jasa transportasi udara. menurut narasumber kedua dirinya memang merasa takut namun kalau memang harus bepergian jauh dirinya tidak lupa berdoa untuk keselamatan selama perjalanan.

“kalau ditanya takut atau tidak jelas ada rasa takut. Apalagi waktu saya pertama kali naik pesawat itu kan ada guncangan saat sudah terbang. Ditambah dulu sering ada berita pesawat jatuh di Indonesia. Cuma apapun itu ya saya sendiri tiap kali harus pergi menggunakan pesawat terbang hanya bisa berdoa untuk keselamatan perjalanan dan memasrahkan ke yang diatas saja”.

Kemudian penulis menanyakan tentang bagaimana pendapat narasumber kedua tentang standar keselamatan jasa transportasi udara sesuai dengan pengalaman dari narasumber. Menurut narasumber kedua jasa transportasi udara sudah mengalami kemajuan namun ada juga beberapa hal yang masih dapat ditingkatkan lagi.

“untuk standar keselamatan sendiri dari yang saya alami sebenarnya sudah ada banyak kemajuan. Meskipun saya sendiri juga tidak bisa membandingkan dengan prosedur keselamatan di negara lain. Meskipun begitu masih ada beberapa hal juga yang masih perlu dan bisa ditingkatkan lagi kedepannya”.

Sementara terkait harapan untuk jasa transportasi udara, narasumber kedua mengatakan semoga tidak ada lagi kecelakaan yang merenggut korban jiwa dikemudian hari.

“harapan saya semoga tidak ada lagi kecelakaan fatal yang terjadi di jasa transportasi udara ini”.

Penulis kemudian melanjutkan proses wawancara dengan narasumber ketiga. Penulis menanyakan apakah narasumber ketiga pernah menggunakan jasa transportasi udara dan bagaimana pendapat narasumber ketiga tentang kualitas jasa transportasi udara di Indonesia. Narasumber ketiga mengatakan dirinya sudah pernah menggunakan jasa transportasi udara dan menurutnya kualitas jasa transportasi udara di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahunnya.

“iya saya pernah menggunakan jasa transportasi udara sebanyak dua kali dan untuk kualitas dari transportasi udara di Indonesia berdasarkan berita yang saya tonton sendiri menurut saya sudah ada perbaikan dari waktu ke waktu”.

Kemudian penulis menanyakan pendapat narasumber ketiga terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Menurut narasumber ketiga berita jatuhnya Sriwijaya Air SJ 182 sangat mengerikan. Hal itu dikarenakan pesawat

jatuh ke laut sehingga menurut narasumber korban yang ditemukan mungkin tidak bisa semua dapat ditemukan maupun dievakuasi.

“mengerikan sekali sih. Karena itu kan jatuhnya ke laut dan sampai sekarang korban yang ditemukan tidak semua dapat ditemukan. Itulah mengerikannya kecelakaan pesawat apalagi kalau sudah jatuh kelaut. Kalau kecelakaan yang lain kan paling tidak kalau ada korban jiwa pasti ketemu tapi kalau sudah kecelakaan pesawat apalagi yang jatuh kelaut itu sulit untuk ditemukan semuanya”.

Penulis lalu bertanya apakah narasumber ketiga pernah mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara. Narasumber ketiga mengatakan bahwa dirinya pernah mengalami kendala saat pertama kali menggunakan jasa transportasi udara.

“untuk kendala paling waktu pertama kali naik pesawat. Karena kan kalau di bandara kita tidak bisa didampingi sama siapapun selain yang punya tiket. Belum lagi pas didalam pesawat waktu sebelum berangkat agak bingung juga saya mendengar instruksi dari pramugarinya seperti bagaimana memakai sabuknya, terus alat keselamatan yang lain. Tapi untungnya waktu saya pertama kali naik pesawat penumpang disamping saya mau membantu”.

Pertanyaan yang berikutnya diberikan kepada narasumber ketiga adalah apakah narasumber ketiga merasa takut menggunakan jasa transportasi udara setelah mendengar berita jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Menurut

narasumber ketiga dirinya merasa takut namun dirinya juga akan tetap menggunakan jasa transportasi udara.

“kalau ditanya ada rasa takut atau tidak jelas ada. Tapi mau bagaimana lagi kalau kita membutuhkan transportasi yang cepat sampai tujuan apalagi kalau harus keluar pulau, pasti satu-satunya transportasi hanya pesawat terbang. Ya paling kalau sudah didalam pesawat kita berdoa saja semoga bisa sampai ketujuan sampai selamat”.

Sementara untuk standar keselamatan penerbangan sendiri menurut narasumber ketiga dirinya merasa jasa transportasi udara sudah baik.

“karena saya baru dua kali jadi yang bisa saya katakan sudah bagus ya”.

Pertanyaan terakhir yang penulis tanyakan kepada narasumber ketiga adalah apa harapan narasumber ketiga terkait jasa transportasi udara. Narasumber ketiga mengatakan semoga dikemudian hari tidak ada lagi kecelakaan pesawat yang fatal yang terjadi di Indonesia.

“harapan saya semoga tidak ada lagi kecelakaan pesawat yang fatal yang harus ada korban jiwanya. Dan semoga kualitas dari pesawat dan pilotnya dapat ditingkatkan lagi kedepannya”.

Penulis lalu melanjutkan proses wawancara dengan narasumber keempat. Penulis menanyakan pertanyaan yang sama dengan yang penulis berikan kepada narasumber sebelumnya yaitu apakah narasumber keempat pernah menggunakan jasa transportasi udara dan bagaimana kualitas dari jasa transportasi udara itu

sendiri. Menurut narasumber keempat dirinya sudah beberapa kali menggunakan jasa transportasi udara dan sejauh ini menurut narasumber kualitas dari jasa transportasi udara di Indonesia bagus dan dirinya juga mengaku tidak pernah mengalami hal yang membuatnya tidak nyaman sejauh ini.

“pernah, saya pernah menggunakan pesawat beberapa kali sampai sejauh ini. Untuk kualitasnya sendiri lumayan bagus kalau menurut saya karena selama saya menggunakan jasa pesawat terbang tidak pernah ada masalah yang membuat saya tidak nyaman”.

Kemudian penulis menanyakan pertanyaan berikutnya yaitu bagaimana pendapat narasumber keempat mengenai berita jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru – baru ini terjadi. Narasumber keempat mengatakan bahwa dirinya merasa sedih mendengar berita tersebut. Dirinya mengatakan bahwa tidak ada yang ingin kecelakaan tersebut terjadi namun dirinya juga mengatakan bahwa itu semua merupakan takdir yang tidak bisa dihindari dan berharap kejadian serupa tidak pernah terjadi lagi.

“menyedihkan sekali ya, karena kecelakaan itu pasti tidak ada yang mau itu terjadi apalagi kalau kecelakaan pesawat terbang. Cuma ya terkadang takdir tidak ada yang bisa tau ya. Kita hanya bisa berharap saja untuk kedepannya tidak ada lagi kecelakaan seperti itu”.

Kemudian penulis bertanya apakah narasumber keempat pernah mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara. Narasumber keempat mengatakan bahwa sejauh ini dirinya tidak pernah mengalami kendala

yang berarti dan dirinya juga berharap tidak pernah tertimpa masalah yang besar saat menggunakan jasa transportasi udara.

“untuk sejauh ini belum pernah dan jangan sampai kejadian. Kalau Cuma sebatas *delay* tidak apa-apa lah. Tapi kalau sudah didalam pesawat ada masalah itu jangan sampai terjadi”.

Terkait kejadian jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru saja terjadi. Penulis menanyakan apakah narasumber keempat merasa takut untuk menggunakan pesawat terbang dikemudian hari. Narasumber keempat mengatakan bahwa dirinya pasti merasa takut namun kalau memang harus pergi menggunakan pesawat terbang atau transportasi apapun harus diawali dengan berdoa.

“kalau dibilang takut juga tidak ya. Karena takdir tidak ada yang bisa tau palingan kalau mau pergi menggunakan kendaraan baik itu di dalam maupun luar kota harus berdoa dulu untuk keselamatan di jalan”.

Penulis kemudian menanyakan bagaimana pendapat narasumber keempat mengenai standar keselamatan jasa transportasi udara di Indonesia. Menurut narasumber keempat sejauh ini standar keselamatan jasa transportasi udara sudah semakin baik. Namun terkadang narasumber keempat mengaku agak sedikit khawatir dikarenakan berita yang beredar sering mengatakan bahwa pesawat yang sering jatuh merupakan pesawat yang berusia sudah cukup tua sehingga memunculkan kekhawatiran bagi narasumber keempat.

“dari pengalaman saya sejauh ini sudah lumayan bagus. Cuma terkadang saya agak khawatir juga kalau misalnya ada berita soal kecelakaan pesawat dimana pesawat yang kecelakaannya itu usianya sudah belasan atau puluhan tahun. Kadang saya berpikir itu bukannya sudah harus diganti. Tapi ya kita sebagai penumpang kan tidak tau bagaimana prosedur yang dilakukan dalam jual beli pesawat”.

Kemudian penulis menanyakan pertanyaan apa harapan kedepannya untuk jasa transportasi udara di Indonesia. Menurut narasumber keempat dirinya berharap semoga dikemudian hari tidak ada lagi kecelakaan pesawat yang terjadi di Indonesia.

“harapan saya semoga tidak ada lagi masalah di jasa penerbangan di Indonesia ini”.

Penulis kemudian melanjutkan proses wawancara dengan narasumber kelima. Penulis menanyakan pertanyaan pertama yaitu apakah narasumber kelima pernah menggunakan jasa transportasi udara dan bagaimana pendapat narasumber kelima tentang kualitas jasa transportasi udara di Indonesia. Menurut narasumber kelima dirinya sudah pernah menggunakan jasa transportasi udara dan menurut narasumber kelima kualitas dari jasa transportasi udara di Indonesia sendiri sudah mengalami peningkatan hal ini menurut narasumber kelima dapat dilihat dari pengalamannya yang sudah tidak pernah mengalami *delay* maupun harga yang bervariasi dari tiap maskapai.

“iya saya pernah sekali pergi menggunakan pesawat terbang. Untuk kualitas sendiri menurut saya sampai sejauh ini sudah ada peningkatan ya. Mulai dari harga yang bervariasi, terus berdasarkan pengalaman saya sudah jarang ada *delay*”.

Selanjutnya penulis menanyakan permasalahan terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru – baru ini terjadi. Narasumber kelima merasa prihatin dengan musibah jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 tersebut dan merasa bahwa kecelakaan pesawat merupakan salah satu jenis kecelakaan yang dapat merenggut korban jiwa dengan jumlah yang banyak.

“sangat memprihatinkan sekali ya. Soalnya kecelakaan pesawat itu memang jarang tapi sekalinya ada bisa merenggut hampir seluruh penumpang”.

Penulis kemudian menanyakan apakah narasumber kelima pernah mengalami kendala saat menggunakan jasa transportasi udara. Menurut pengakuan narasumber kelima, dirinya sejauh ini hanya mengalami kendala seperti *delay* dan tidak pernah mengalami kendala yang besar. Narasumber kelima juga berharap dirinya tidak pernah mengalami kendala yang besar ketika menggunakan jasa transportasi udara.

“kalau kendala paling hanya *delay* saja, dan bukan kendala yang terlalu parah. Dan semoga tidak pernah terjadi”.

Kemudian penulis bertanya apakah narasumber kelima merasa takut atau khawatir saat menggunakan jasa transportasi udara apalagi setelah mendengar berita pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang jatuh. Menurut pengakuan narasumber

kelima dirinya pasti merasakan ketakutan saat menggunakan pesawat apalagi kalau sedang hendak *take off* dan saat terjadinya turbulensi. Namun narasumber kelima juga tidak bisa berbuat apa-apa dikarenakan menurutnya pesawat terbang adalah jasa transportasi tercepat sehingga satu-satunya yang bisa narasumber kelima lakukan saat berada di dalam pesawat adalah berdoa.

“rasa takut pasti ada ya. Apalagi kalau sudah didalam kabin pesawat sebelum *take off* dan kalau ada guncangan waktu sudah terbang. Tapi mau bagaimana lagi kalau kita butuh transportasi yang bisa mengantarkan kita secepat mungkin ke tujuan kan satu-satunya hanya bisa pakai pesawat terbang. Jadi palingan hanya bisa berdoa sebelum berangkat”.

Penulis lalu bertanya bagaimana kualitas jasa transportasi udara di Indonesia sejauh yang dilihat oleh narasumber kelima. Menurut narasumber kelima dirinya merasa kualitas jasa transportasi udara di Indonesia sudah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya.

“untuk kualitas menurut saya dari tahun ke tahun sudah ada kemajuan. Mulai dari kualitas maskapai sampai harga tiket dan tujuan penerbangannya juga”.

Pertanyaan terakhir yang penulis tanyakan kepada narasumber kelima adalah apa harapan narasumber kelima untuk jasa transportasi udara khususnya di Indonesia. Narasumber kelima mengatakan dirinya berharap tidak ada lagi kecelakaan di kemudian hari yang dapat merenggut korban jiwa.

“semoga bisa lebih baik lagi dari berbagai hal. Dan yang paling penting tidak ada kecelakaan seperti itu lagi dikemudian hari”.

4. 2. Pembahasan

Dalam transportasi udara sering terjadi permasalahan. Seperti keterlambatan keberangkatan (*delay*), hingga kecelakaan pesawat itu sendiri. Dikutip dari *CNN*, Indonesia setidaknya telah mengalami total 153 kecelakaan pesawat fatal dengan total korban jiwa sebanyak 3.039 orang. Bahkan sejak 2007 hingga 2016 Amerika Serikat melakukan pelarangan terbang bagi maskapai negaranya di Indonesia karena dianggap memiliki masalah keselamatan, kurangnya tenaga teknik terampil, personil terlatih, prosedur pencatatan dan pemeriksaan penerbangan yang memadai.

Kecelakaan pesawat yang baru-baru ini terjadi pada maskapai Sriwijaya Air SJ 182 menambah panjang insiden pesawat yang pernah terjadi di Indonesia. Hal itu tentu berimbas pada pendapat publik terhadap keselamatan penerbangan di Indonesia. Dikutip dari *Travel and Leisure*, Badan Transportasi Amerika Serikat (DOT) pada 2015 menyebut bahwa pesawat-pesawat terbang menjadi moda transportasi yang paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Itu karena angka kecelakaannya paling kecil dibandingkan dengan jenis kendaraan lainnya. Risiko kematian karena kecelakaan pesawat terbang kemungkinannya adalah 1 berbanding 9.821 pada 2015. Pada tahun itu, data *Aviation Security Network* mencatat ada dua kecelakaan pesawat di AS yang menewaskan 13 orang.

Untuk perahu dan kendaraan air lainnya, sepanjang 2015 terdapat 692 korban meninggal akibat kecelakaan perahu. Dari angka tersebut, 90 persen di antaranya terjadi pada perahu wisata. Kemudian untuk kecelakaan kereta, tercatat

749 korban nyawa, 70 persen di antaranya diakibatkan oleh pelanggaran para penumpang itu sendiri, bukan karena sistem perkeretaapian yang ada. Terakhir, adalah kecelakaan yang terjadi di jalan raya, baik menggunakan mobil, bus, sepeda motor. Ini merupakan pilihan transportasi yang paling membahayakan. Pada 2015, tercatat 35.092 korban meninggal, 12.628 kecelakaan mobil, 9.813 dari truk kecil, dan 4.976 dari sepeda motor.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan seluruh narasumber memberikan pendapat yang hampir sama terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru-baru saja terjadi. Mereka mengatakan merasa sedih dan tidak bisa membayangkan bagaimana perasaan pihak keluarga yang ditinggalkan. Selain itu dampak dari jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru-baru ini terjadi membuat seluruh narasumber merasa khawatir saat menggunakan pesawat namun di satu sisi narasumber juga merasa kebutuhan akan jasa transportasi yang cepat sampai ke tujuan sangat dibutuhkan mengingat kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan.

Dalam proses wawancara juga didapati bahwa para narasumber merasa kualitas jasa penerbangan di Indonesia sudah mengalami peningkatan. Namun demikian, mereka menambahkan masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan demi kenyamanan pengguna transportasi udara itu sendiri. Permasalahan seperti keterlambatan penerbangan merupakan salah satu hal yang masih dialami oleh beberapa narasumber. Sementara itu para narasumber juga berharap supaya tidak ada lagi kecelakaan yang dapat merenggut korban jiwa yang berasal dari kecelakaan pesawat terbang.

BAB V

PENUTUP

5. 1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan tentang persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 diantaranya:

- a. Meskipun narasumber mengetahui tentang jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182, hal itu tidak membuat mereka enggan untuk menggunakan jasa transportasi udara. namun mereka juga tidak menampik bahwa terdapat kekhawatiran ketika mereka menggunakan jasa transportasi udara.
- b. Berdasarkan pengakuan para narasumber, kualitas jasa transportasi udara di Indonesia sendiri telah mengalami kemajuan. Namun mereka juga berpendapat bahwa masih ada beberapa hal yang masih dapat ditingkatkan lagi demi kenyamanan para pengguna jasa transportasi udara di kemudian hari.

5. 2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, akan di paparkan beberapa saran sebagai kelengkapan penulisan skripsi penulis, yakni sebagai berikut:

- a. Baik dari pihak maskapai maupun pemerintah terkait mampu membuat regulasi yang dapat mengatur hal-hal seperti maksimal usia pesawat yang akan terbang maupun memberikan sanksi kepada maskapai yang melanggar hal tersebut.

- b. Bagi masyarakat tentu dapat mentaati peraturan saat sedang berada di dalam pesawat seperti tidak menggunakan telepon seluler dengan koneksi yang masih hidup baik saat *take off* maupun saat hendak *landing*. Itu karena dapat menyebabkan gangguan sinyal pesawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro dan Erdiyana. 2007. Komunikasi Massa Suatu Pengantar, Edisi Revisi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Azanella, Ayu Luthfia. 2019. <https://internasional.kompas.com/read/2019/03/11/20212381/bepergian-dengan-pesawat-disebut-paling-aman-ini-datanya>. Diakses pada 5 Februari 2021 pukul 16:50 WIB.
- Amiruddin, 2010. Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Biagi, Shirley. 2010. *Media/Impact*: Pengantar Media Massa. Jakarta: Salemba Humanika
- Bungi, M. Burhan. 2009. Penelitian Kualitatif, Cetakan ke 3. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Budi, Rayudaswati. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Makassar: KRETAKUPA Print.
- Cangara, Hafied. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Effendy, 2011. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jordan, Adam. "Pengaruh Terpaan Informasi di Telivisi Mengenai Kenaikan Harga Tiket Pesawat Terhadap Minat Terus Menggunakan Jasa Transportasi Udara, Studi pada Mahasiswa Pendaang di Jurusan Pendidikan Dokter Universitas Malahayati angkatan 2017). Lampung: Universitas Lampung. (Oktober 2019): 36-38.
- Koentjaraningrat. 2009. Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta: RinekaCipta.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. Teknik Praktik Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Lanani K. 2013. Belajar Berkomunikasi dan Komunikasi untuk Belajar dalam Pembelajaran Matematika. Bandung: STKIP Siliwangi.
- Marhaeni, Fajar. 2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- McQuail, Dennis. 2011. Teori Komunikasi Massa. Jakarta: Salemba.
- Mukarom, Zaenal. 2020. Teori-Teori Komunikasi. Bandung: Jurursan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati.
- Moleong, J Lexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka.

Notoatmodjo. Soekidjo. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2009). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional, Edisi Kedua. Salemba Medika, Jakarta.

Rivai, Veithzal dan Mulyadi, Deddy. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Suprpto, Tommy. 2006. pengantar teori komunikasi, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Media Pressindo.

Simbolon, Maropen. 2008. Persepsi dan Kepribadian. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 2. Nomor 1.

Setiani, Baiq. 2015. Prinsip-prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. Jurnal Ilmiah WIDYA volume 3 nomor 2 tahun 2015. Tersedia pada <http://e-journal.jurwidyakop3.com>. Diakses pada 29 Januari 2021 pukul 17:54 WIB.

Sriwijayaair.co.id

Thoha, Miftah. 2011. Perilaku Organisasi Konsep, Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Vivian John. 2008. Teori Komunikasi edisi kedelapan, Jakarta: Prenanda Media Grup.

Walgito, Bimo. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: C.V Andi.

West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009. Pengantar Ilmu Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Introducing Communication Theory: Analysis and Application). Jakarta: Salemba Humanika.

Widjaja, AW. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta.

LAMPIRAN

Dokumentasi Narasumber

Narasumber I : Harry Azhari Rangkuti Narasumber II : Eswidiantry Shaviera gustari



Narasumber III : Muhammad Muksin

Narasumber IV : Saudara Erdanto Hadi Purwanto



Narasumber V : Saudara Erwito Heru christanto





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 461/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 16 Syaban 1442 H
30 Maret 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **DHIYAZ DANU PRAYOGA**
N P M : 1603110164
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : X (Sepuluh) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA PESAWAT SRIWIJAYA AIR SJ-182**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



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

153.16.311



Unggah, Cerdas & Terpercaya
menjawab surat ini agar diselesaikan
tor dan langgananya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
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-1

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 15 Januari 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Dhiana Danu Prayoga
NPM : 1603110164
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3,12

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	
1	Persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat sriwijaya	✓ 20/01-2020
2	pola komunikasi orangtua tunggal dalam membentuk kemandirian anak (studi kasus di kota Medan)	
3	Opini publik tentang efektivitas media sosial Instagram pemko Medan dalam publikasi informasi virus corona	

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. 15 Januari 2021

Ketua,

Nurhasanah Nasution

Pemohon,

(Dhiana Danu Prayoga)
PB : TERNERMAN



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 Muchtar 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

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING

Nomor : 87/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal **20 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **DHIYAZ DANU PRAYOGA**
N P M : 1603110164
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : IX (Sembilan) Tahun 2020/2021
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA PESAWAT SRIWIJAYA AIR SJ-182**
Pembimbing : **TENERMAN, S.Sos., 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 Nomor 975/SK/IL.3/UMSU/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440H/ 23 November 2018 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 153.16.0311 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 20 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 06 Djumadil Akhir 1442 H
20 Januari 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.



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 Muchtar 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.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 10 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 : Dhiyaz Danu Prayoga
N P M : 1603110064
Jurusan : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 87 /SK/IL3/UMSU-03/F/2021.. tanggal 20 Januari 2021 dengan judul sebagai berikut :

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Udara Terhadap jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182

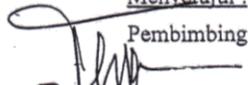
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

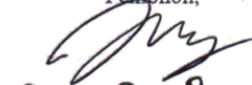
Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing


(Tenarman, S.Sos., M.I. Kom)

Pemohon,


(Dhiyaz Danu Prayoga)

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 153/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Hari, Tanggal : Sabtu, 13 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Ruang 207-CFISIP UMSU
Pemimpin Seminar : **Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
16	RIAN ABDUL AZIS	1603110196	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	MARKETING KOMUNIKASI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BINJAI UNTUK MENARIK MINAT NASABAH
17	NAZLA IRWANI	1703110099	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	Hj. ASMAWITA AM, Lc., MA	KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANTARA ORANG TUA DAN ANAK DALAM MENERAPKAN PERILAKU 3M PADA MASA PANDEMI COVID 19
18	EPIKA HIDAYAH	1703110081	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	Hj. ASMAWITA AM, Lc., MA	EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL PINTEREST TERHADAP PENGETAHUAN MAHASISWA TATA BUSANA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
19	DHIYAZ DANU PRAYOGA	1603110164	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA TRANSPORTASI UDARA TERKAIT JATUHNYA PESAWAT SRIWIJAYA AIR SJ-182
20	RIZKI ADAM SIREGAR	1703110149	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	PEMANFAATAN INSTAGRAM GO HUIRAH DALAM PENGEMBANGAN DAKWAH ISLAM DI KALANGAN REMAJA MEDAN

Medan, 29 Djumadil Akhir 1442 H

11 Februari 2021 M


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



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 Muchtar 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 : Dhiaz Danu Prayoga
NPM : 603110064
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Persepsi Tokoh Masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat stiwijaya Air SJ-182

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	18/03-21	Diskusi daftar wawancara	
2.	21/03-21	Pengosahan daftar wawancara untuk penelitian	
3.	21/04-21	Diskusi mengenai penelitian	
4.	19/08-21	Bimbingan mengenai skripsi dan hasil penelitian	
5.	20/08-21	Diskusi mengenai masalah penambahan teori	
6.	22/08-21	Perbaikan Bab I sampai Bab V	
7.	25/08-21	Penambahan beberapa teori	
8.	26/08-21	Acc untuk diidangkan	

Medan, 26 Agustus 2021.

Dekan,

(Dr. Ariyah Saleh S.Sos.,MSP)

Ketua Jurusan,

(Akhidar Anshori S.Sos.,M.Ikom)

Pembimbing,

(Teherman S.Sos.M.Ikom)



CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Dhiyaz Danu Prayoga
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 17 November 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Tinggi Badan : 172 Cm
Berat : 70 Kg
Alamat : Jalan Lukah Kom.Astra Blok V
Gg.Dahlia No.74 Medan

HUBUNGI SAYA DI

 +62 852 7775 8595

 dhiyazdanu17@gmail.com

 www.linkedin.com/in/dhiyaz17

KEMAMPUAN

- Public Relation
- Critical Thinking
- Analisis
- Team work

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 18 Medan (2004 - 2010)
SMP : SMP Negeri 6 Medan (2010 - 2013)
SMA : SMA SWASTA GLOBAL PRIMA MEDAN (2013 -2016)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
(2016 - 2021)

PENGALAMAN

Fresh Graduate