

**OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN
GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK
MEMPERMUDAH NASABAH DALAM
BERTRANSAKSI**

SKRIPSI

Oleh:

RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION

NPM: 1503110102

*Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
T.A. 2019**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama Lengkap : **RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION**

N P M : 1503110102

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari, tanggal : Jum'at, 15 Maret 2019

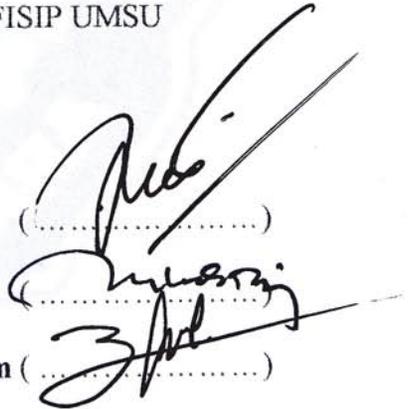
W a k t u : Pukul 07.45 WIB s/d selesai Lab FISIP UMSU

TIM PENGUJI

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

PENGUJI II : **M. THARIQ, S.Sos, M.I.Kom**

PENGUJI III : **M. SAID HARAHAHAP, S.Sos, M.I.Kom**



PANITIA PENGUJI

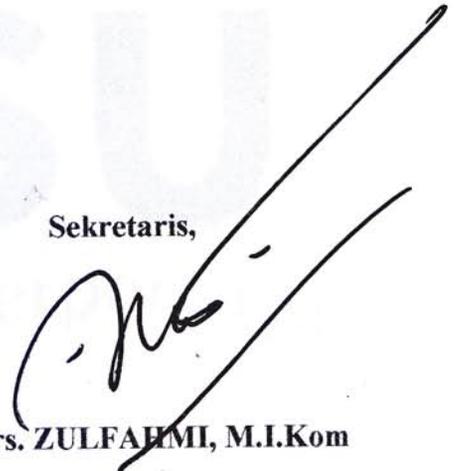
Ketua,



Dr. ARIFIN SHALEH, S.Sos, M.Sp



Sekretaris,



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

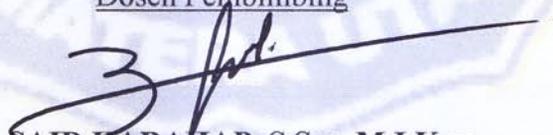
Bismillahirrahmanirrahim

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

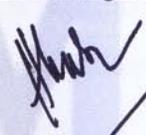
Nama Lengkap : **RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION**
N P M : 1503110102
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN
GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK
MEMPERMUDAH NASABAH DALAM
BERTRANSAKSI**

Medan, 17 Maret 2019

Dosen Pembimbing


M. SAID HARAHAHAP, S.Sos, M.I.Kom

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


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



Dr. ARIFIN SHALEH, S.Sos, M.Sp

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION**, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

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

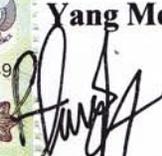
Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

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

Medan, 25 Februari 2019

METERAI
TEMPEL
TGL 20
CAFBD AFF843640649
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Yang Menyatakan



RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION

ABSTRAK

OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI

RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION
1503110102

Bank Indonesia (BI) sudah menerima 100 bank yang mengajukan penerbitan kartu berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Data terakhir, 98 bank telah disetujui, satu bank meminta penundaan, sedangkan satu bank lain tidak akan menerbitkan kartu berlogo nasional karena menjual bisnis ritelnya. Pasalnya saat ini total kartu debit yang beredar di Indonesia mencapai 173 juta keping. Program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga memastikan biaya dari setiap transaksi menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dikenakan kepada toko. Selain memberikan manfaat bagi pembeli, hal itu juga akan menguntungkan toko dan juga pihak bank. Bank tidak perlu berlomba-lomba menyebarkan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di semua toko dan penjual tidak perlu menyiapkan banyak tempat untuk kanal pembayaran satu ini. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi serta untuk mengetahui apa manfaat Gerbang Pembayaran Nasional dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Jenis yang dipakai pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif. Karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai berupa angket kuisisioner Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dari hasil penelitian melalui penyebaran angket kuisisioner kepada masyarakat Tanjung Mulia Hilir Lingkungan XIII Kecamatan Medan Deli, Kota Medan yang berjumlah 25 responden maka opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi adalah baik dan menguntungkan. Dikatakan baik karena Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) mempermudah para masyarakat dan nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi pembayaran dan penarikan uang antar sesama Bank atau lain Bank. Kemudian menguntungkan adalah Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keuntungan yakni Bebas bertransaksi menggunakan EDC dari Bank lain, *Merchant discount rate* yang lebih rendah serta cek saldo dan transaksi dari ATM lain.

KATA KUNCI : OPINI MASYARAKAT, GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL & NASABAH

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan Rahmad dan Karunia Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI”**.

Ucapan terima kasih terdalem peneliti persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta **Abdul Haris Nasution** & Ibunda tercinta **Siti Murniati Noor** yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan perkuliahan selama ini. Terima kasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil serta doa yang tidak putus-putusnya kepada saya serta selalu mensupport saya hingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi saya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, nasihat serta dukungan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

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

- 2 Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 3 Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Arifin Shaleh, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 4 Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Drs. Zulfahmi M.I.Kom.
- 5 Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Abrar Adhani M.I.Kom.
- 6 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Ibu Nurhasanah Nasution, M.I.Kom.
- 7 Kepada Bapak M. Said Harahap M.I.Kom selaku Dosen pembimbing saya yang juga telah begitu banyak memberikan masukan, waktu, tenaga, pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8 Saudara kandung saya **Dody Hardika Nasution, S.T** dan kakak ipar saya **Grisa Tratlira, S.Si** serta keponakan saya **Hafiz Sakhi Nasution** yang telah memberikan semangat, perhatian dan dukungan pada saya.
- 9 Teristimewa **Ridho Pramadana Sinurat** yang telah memberikan semangat, dorongan, dan motivasi pada saya.
- 10 Sahabat-sahabat SMA saya Ayu Lestari, A.Md, Rahmad Hidayah, A.Md, Kristianto Ananta, M. Ikhsan Bhayangkara, Nurhayati, Miftah Abrori Faridz, Guntur Gunawan, terimakasih atas dukungan selama ini.

- 11 Sahabat seperjuangan saya Padilah Aini, Nurul Affifah Lubis dan teman-teman yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini khususnya stambuk 2015 yang tidak dapat saya sebutkan.
- 12 Kepada tempat penelitian saya Masyarakat Tanjung Mulia Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara yang telah memberikan saya waktu dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
- 13 Kepada biro Fisip UMSU dan para staffnya yang membantu saya dalam hal pemberitahuan informasi dan membantu kelengkapan berkas-berkas perkuliahan saya.

Medan, 25 Februari 2019

Penulis :

RIZKY MAIKHAIRANI NASUTION

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Komunikasi	7
2.1.1. Definisi Komunikasi.....	7
2.1.2. Proses Komunikasi	9
2.1.3. Tujuan Komunikasi	10
2.1.4 Fungsi Komunikasi	12
2.1.5. Prinsip Komunikasi	13
2.1.6. Unsur Komunikasi	14
2.1.7. Hambatan Komunikasi	15
2.2. Opini Masyarakat	17
2.2.1. Definisi Opini Masyarakat.....	17
2.2.2. Pembentukan Opini	19
2.2.3. Karakteristik Opini	20
2.2.4. Syarat-Syarat Opini Masyarakat	21
2.3. Komunikasi Publik	22
2.3.1. Definisi Komunikasi Publik	22
2.3.2. Tujuan Komunikasi Publik	23
2.4. Gerbang Pembayaran Nasional	23

	Halaman
2.4.1. Keuntungan Adanya Gerbang Pembayaran Nasional	24
2.4.2. Kegunaan Gerbang Pembayaran Nasional Di Indonesia	25
2.5. Nasabah	26
2.6. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian	28
3.1.1. Jenis Penelitian	28
3.1.2. Kerangka Konsep	29
3.1.3 Definisi Konsep	30
3.1.4. Operasionaliasi Konsep	32
3.1.5. Populasi Dan Sampel.....	33
3.2. Teknik Pengumpulan Data	34
3.3. Teknik Analisis Data	35
3.4. Lokasi Dan Waktu Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Penyajian Data	38
4.2. Hasil Penelitian	41
4.3. Pembahasan	58
BAB V PENTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasional Konsep	33
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Nama, Umur Dan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.3. Distribusi Jawaban Responden	41
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden	42
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden	43
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden	44
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden	45
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden	46
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden	48
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden	49
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Responden	50
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden	51
Tabel 4.13. Distribusi Jawaban Responden	52
Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden	53
Tabel 4.15. Distribusi Jawaban Responden	55
Tabel 4.16. Distribusi Jawaban Responden	56
Tabel 4.17. Distribusi Jawaban Responden	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini kondisi umum kecurangan keuangan (*fraud*) secara global masih sangat tinggi. Termasuk tindak *fraud* adalah pencurian data nasabah lewat kartu debit maupun kartu kredit dengan beberapa modus. Menaruh uang di bank adalah suatu hal yang biasa dilakukan masyarakat agar uang tersebut tersimpan dengan aman dan bisa diambil kapan pun sesuai waktu yang diinginkan. Namun, beberapa waktu belakangan ini, para nasabah perbankan di tanah air cukup diresahkan dengan maraknya aksi pencurian dan pemalsuan data nasabah yang dalam beberapa kasus banyak merugikan nasabah.

Penipuan kartu kredit di definisikan sebagai individu/sekelompok orang yang menggunakan kartu kredit/debit orang lain karena alasan pribadi, sementara pemegang kartu (*card holder*) dan penerbit kartu (*issuer*) tidak menyadari penyalahgunaan kartu tersebut atau seseorang yang menggunakan kartu yang tidak ada hubungannya dengan pemegang kartu atau penerbit, dan tidak berniat baik untuk menghubungi pemegang kartu dan atau penerbit kartu, atas pembayaran yang telah dilakukan.

Maka dari itu sejak diluncurkan akhir 2017 lalu, Bank Indonesia (BI) gencar membuat gerakan agar masyarakat menukarkan kartu debit dan uang elektroniknya menjadi kartu berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah sistem yang memadukan berbagai

kanal sistem pembayaran atau transaksi perbankan yang menjadi satu karena saling terhubung. Artinya, jika selama ini membayar dengan kartu debit harus menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) dari bank sama, dengan adanya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini, maka jenis kartu debit apapun bisa digesekan pada semua mesin Electronic Data Capture (EDC) dari berbagai macam bank. Logo tersebut berupa bentuk burung garuda sebagai simbol program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Kartu itu memungkinkan nasabah melakukan transaksi hingga tarik tunai di mesin Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) maupun perangkat Electronic Data Capture (EDC) dari bank lain dengan biaya tambahan yang jauh lebih kecil. Sebelumnya, perbankan mengeluarkan kartu debit yang hanya bisa digunakan pada perangkat dari bank yang sama. Transaksi antar-bank bisa dilakukan, namun dikenakan biaya administrasi yang cukup tinggi, sekitar 2-3 persen per nilai transaksi.

Meski Bank Indonesia (BI) menyatakan kartu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dibuat menggunakan *chip*, bukan berarti lepas dari ancaman keamanan. Pada kartu model *chip* dikenal metode pembobolan data dengan nama *shimming*. Ringkasnya *shimming* adalah sebuah metode menggandakan data dan identitas pada *chip* yang tertanam dalam kartu debit atau kredit. Hasil penggandaan data tidak dapat dipindahkan ke *chip* lainnya, melainkan dipindahkan ke kartu magnetik kosong. Alat *shimmer* dipasang di ujung mesin yang digunakan untuk membaca dan menyalin data pada *chip*. Ciri-cirinya, apabila pengguna memasukkan kartu ke mesin Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) atau Electronic Data Capture (EDC) dan terasa sangat sempit dan keras, ada kemungkinan

terdapat alat *shimmer* di dalamnya. Kondisi-kondisi umum tersebut membuat Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tak lepas dari kerawanan tindakan *fraud* bahkan *hacking* lewat beberapa metode. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) diproyeksikan melibatkan jumlah transaksi uang dari masyarakat dalam jumlah besar. Bank Indonesia (BI) harus bisa meyakinkan para pengguna jika sistem pengamanan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sangat aman, tidak mudah ditembus oleh *hacker* dan tidak akan terjadi *fraud*.

Bank Indonesia (BI) sudah menerima 100 bank yang mengajukan penerbitan kartu berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Data terakhir, 98 bank telah disetujui, satu bank meminta penundaan, sedangkan satu bank lain tidak akan menerbitkan kartu berlogo nasional karena menjual bisnis ritelnya. Pasalnya saat ini total kartu debit yang beredar di Indonesia mencapai 173 juta keping. Program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga memastikan biaya dari setiap transaksi menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dikenakan kepada toko. Selain memberikan manfaat bagi pembeli, hal itu juga akan menguntungkan toko dan juga pihak bank. Bank tidak perlu berlomba-lomba menyebarkan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di semua toko dan penjual tidak perlu menyiapkan banyak tempat untuk kanal pembayaran satu ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mencoba menyajikannya dengan judul: **“Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi”**.

1.2. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian tentang manfaat Gerbang Pembayaran Nasional yang dikeluarkan Bank Indonesia dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi?
2. Apa manfaat Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a Untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
- b Untuk mengetahui apa manfaat Gerbang Pembayaran Nasional dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Secara Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis adalah bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

b) Manfaat Secara Akademis

Secara akademis diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya khasanah penelitian dan sumber bacaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

c) Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak masyarakat dalam penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional khususnya kepada masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub-bab dengan uraian masing-masing dengan substansi, sebagai berikut yaitu latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II: URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini dimungkinkan lebih dari satu teori atau dua sekunder/tertier untuk membahas permasalahan yang menjadi topik skripsi, sepanjang teori-teori dan/atau data sekunder/tertier itu berkaitan. Pada bab ini dapat digunakan hipotesis pada penelitian kuantitatif.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan rancangan penelitian, prosedur penelitian, sampel/unit analisis/narasumber penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data, dan metode ujinya. Adapun sistematika untuk bab ini adalah sebagai berikut yaitu jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, definisi operasional, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan beberapa unsur yang mengandung gambaran atau rancangan dari penelitian.

BAB V: Penutup

Bab ini berisikan simpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka merupakan daftar yang berisi semua buku atau tulisan ilmiah yang menjadi rujukan dalam melakukan penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

2.1.1. Defenisi Komunikasi

Istilah *komunikasi* atau dalam bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2011:9). Menurut Onong Uchjana Effendy komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia.

Kehidupan manusia akan tampak hampa atau tiada kehidupan sama sekali apabila tidak ada komunikasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi dalam ilmu komunikasi disebut sebagai tindakan komunikasi. Komunikasi juga merupakan salah satu fungsi dari kehidupan manusia. Fungsi komunikasi dalam kehidupan menyangkut banyak aspek. Pada dasarnya manusia telah melakukan tindakan komunikasi sejak lahir ke dunia. Tindakan komunikasi ini terus menerus terjadi selama proses kehidupan. Dengan demikian, komunikasi dapat diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan manusia. (Harun. 2012:18-19).

Sarah Trenholm dan Arthur Jensen (Wiryanto, 2004:6) mendefenisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada

penerima melalui beragam saluran. Sedangkan menurut Everett M. Rodgers (Nurudin, 2010:26) komunikasi adalah proses hal dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah perilaku.

Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia yang erat kaitannya dengan hubungan antar individu. Komunikasi merupakan sarana penting untuk mengerti diri sendiri, orang lain, dan memahami apa yang dibutuhkan orang lain serta untuk mencapai pemahaman tentang dirinya dan sesama.

Komunikasi menurut Harold D. Lasswell, sebagaimana dikutip Wiryanto (2004:6) cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan berikut, : *who says what which channel to whom with what effect?* Paradigma Lasswell diatas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu :

1. Komunikator (siapa yang mengatakan?)
2. Pesan (mengatakan apa?)
3. Media (melalui saluran/channel/media apa?)
4. Komunikan (kepada siapa?)
5. Efek (dengan dampak/efek apa?)

Berdasarkan paradigam Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan melalui media dan menimbulkan efek yang sama. Sebagai bagian dari Ilmu Sosial, maka ilmu komunikasi sarannya adalah pertanyaan pesan dan teknik penyampaian pesan yang disampaikan manusia. Dalam komunikasi sendiri

ada pesan yang disampaikan. Entah pesan itu disampaikan secara verbal (Bahasa lisan) atau non verbal (Bahasa isyarat).

Ditinjau dari pola yang dilakukan, ada beberapa jenis yang dapat dikemukakan. Para sarjana komunikasi atau mereka yang tertarik dengan ilmu komunikasi, mempunyai pola (tipe) tersendiri dalam mengamati perilaku komunikasi. Beberapa Sarjana Amerika membagi pola komunikasi menjadi lima yaitu : Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*), Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*), Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*), Komunikasi Massa (*Mass Communication*), dan Komunikasi Publik (*Public Communication*).

2.1.2. Proses Komunikasi

Secara terminologis komunikasi berarti penyampian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap menurut (Effendy, 2011:11-17) yaitu :

a) Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa *bahasa* yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Wilbur

schramm, seorang ahli komunikasi, dalam karyanya, "*Communication Research in the United States*", menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of refrence*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan. (Effendy, 2011:13)

b) **Proses Komunikasi Secara Sekunder**

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relative jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

2.1.3. Tujuan Komunikasi

Menurut Danandjaja (2011:85), terdapat pula beberapa tujuan komunikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan dan menyampaikan tujuan perusahaan.
2. Mengembangkan perencanaan agar berprestasi.
3. Mengorganisir manusia dan sumber daya dengan secara efisien dan efektif.
4. Menyeleksi, mengembangkan, serta menilai anggota organisasi.

5. Memimpin, mengarahkan, memotivasi, dan menciptakan iklim yang mendukung.
6. Mengawasi pelaksanaan.

Sedangkan menurut Devito (2010:30-33), tujuan komunikasi ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi. Tujuan dapat disadari ataupun tidak dapat dikenali ataupun tidak. Adapun tujuan komunikasi antara lain sebagai berikut :

a) Menemukan

Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Bila anda berkomunikasi dengan orang lain, anda belajar mengenali diri sendiri, memperoleh umpan balik yang mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Cara lain dimana kita melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan, prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan.

b) Berhubungan

Salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain. Kita ingin merasa dicintai dan disukai, kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain.

c) Untuk meyakinkan

Kita sering menghabiskan banyak waktu untuk melakukan persuasi antarpribadi, baik sebagai sumber maupun sebagai penerima. Dalam pertemuan antarpribadi sehari-hari kita berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain.

d) Untuk bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengar pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan.

2.1.4. Fungsi Komunikasi

Berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gordon (dalam Mulyana 2015:5-38) ada empat fungsi komunikasi, yaitu :

1) Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat untuk mencapai tujuan bersama, Stewart menunjukkan bahwa orang yang terkucil secara sosial lebih cenderung cepat mati. Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang buruk ternyata mempunyai andil dalam penyakit jantung coroner.

2) Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita.

3) Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropologi sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siaman, pernikahan hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

4) Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat atau layak diketahui.

2.1.5. Prinsip Komunikasi

Menurut Cangara, (2006:20) membagi tiga prinsip komunikasi, yaitu :

- a. Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antar pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (*sharing similar experiences*).

- b. Jika antara komunikator dan komunikan mempunyai pemahaman yang sama, maka makin besar kemungkinan terciptanya suatu proses komunikasi yang mengena (efektif).
- c. Tetapi jika komunikator dan komunikan tidak memiliki pemahaman yang sama, maka komunikasi yang terjadi sangat terbatas. Bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu komunikasi yang efektif.

2.1.6. Unsur-Unsur Komunikasi

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya dapat terjadi kalau didukung oleh sumber, pesan, media, penerima pesan (komunikan) dan efek. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

Menurut Harold Lasswell (Effendy, 2005:22) terdapat 5 unsur dalam komunikasi, yaitu:

- a. Komunikator (siapa yang mengatakan)
- b. Pesan (mengatakan apa)
- c. Alat atau media (kepada siapa)
- d. Komunikan (kepada siapa)
- e. Efek (dengan dampak / efek apa?)

Menurut Aristoteles (Cangara, 2004: 22) ahli filsafat kuno dalam bukunya *Rhetorica* menyebutkan bahwa suatu proses komunikasi memerlukan tiga unsur

yang mendukungnya, yakni siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan dan siapa yang mendengarkan.

Claude E. Shannon dan Werren Weaver 1949 (Cangara, 2004:23), dua orang insinyur listrik menyatakan bahwa terjadinya proses komunikasi memerlukan 5 unsur yang mendukungnya, yakni pengirim, transmitter, signal, penerima dan tujuan. Meski pandangan Shannon dan Weaver ini pada dasarnya berasal dan pemikiran proses elektronika, tetapi para sarjana yang muncul di belakangnya mencoba menerapkannya dalam proses komunikasi antar manusia seperti yang dilakukan Miller.

Awal tahun 1960-an David K. Belo (Cangara, 2004:23) membuat formula komunikasi yang lebih sederhana. Formula ini dikenal dengan nama “SMCR”, yakni *Source* (Pengirim), *Message* (Pesan), *channel* (Saluran-Media) dan *Receiver* (Penerima).

Perkembangan terakhir adalah munculnya pandangan dan Joseph De Vito, K Sereno dan Erika Vora (Cangara, 2004:24) yang menilai faktor lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung terjadinya proses komunikasi.

2.1.7. Hambatan Komunikasi

Menurut Purwanto (2003:45-46), untuk mencapai komunikasi yang efektif tidaklah semudah yang kita bayangkan, karna begitu banyak faktor yang menyebabkan terjadinya gangguan pada proses komunikasi, yang disebut sebagai hambatan komunikasi. Hambatan komunikasi bisa terjadi pada semua elemen komunikasi atau unsur-unsur yang mendukung proses komunikasi tersebut.

Dimana faktor-faktor penghambat komunikasi dapat dikelompokkan menjadi empat masalah utama. Keempat faktor tersebut yaitu :

1) Masalah dalam mengembangkan pesan

Masalah dalam mengembangkan suatu pesan dapat mencakup antara lain munculnya keragu-raguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada, adanya pertentangan emosional dan kesulitan mengekspresikan ide atau gagasan.

2) Masalah dalam menyampaikan pesan

Masalah dalam menyampaikan pesan yang paling sering terjadi yaitu diakibatkan oleh gangguan saluran (media) yang digunakan dalam berkomunikasi. Selain itu masalah lain yang muncul dari penyampaian suatu pesan adalah bila dua buah pesan yang disampaikan mempunyai arti yang berlawanan atau bermakna ganda.

3) Masalah dalam menerima pesan

Masalah dalam menerima pesan biasanya diakibatkan oleh kondisi dari pihak penerima pesan yang bersangkutan dan juga kondisi lingkungannya. Misalnya gangguan penerimaan pesan terjadi akibat adanya persaingan antara penglihatan dengan suara, cahaya yang tidak terang, lingkungan yang terlalu bising dan kondisi lain yang dapat mengganggu konsentrasi penerima pesan.

4) Masalah dalam menafsirkan pesan

Suatu pesan mungkin saja hilang selama proses penyampaian pesan terjadi, namun masalah terbesar adalah dimana suatu pesan ditafsirkan oleh

penerima pesan. Munculnya kesalah pahaman dalam penafsirkan pesandapat diakibatkan oleh perbedaan latar belakang, perbedaan penafsiran kata dan perbedaan reaksi emosional.

2.2. Opini Masyarakat

2.2.1. Defenisi Opini Masyarakat

Menurut Abdullah (2001:14), istilah *opinion* yang diterjemahkan menjadi “opini” didefinisikan oleh Cutlip dan Center diartikan sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan. Opini juga diartikan sebagai pendapat atau pandangan tentang suatu persoalan. Ketika seseorang beropini terhadap suatu permasalahan yang sama akan menimbulkan penilaian yang berbeda, hal itu dikarenakan opini memiliki sifat subyektif yang artinya menurut pandangan sendiri-sendiri.

Opini masyarakat adalah sikap atau tingkah laku yang ditunjukkan seseorang kepada khalayak jika ia tidak ingin dirinya terisolasi dalam hal isu kontroversial. Opini publik adalah sikap yang ditunjukkan seseorang kepada khalayak tanpa harus membahayakan diri sendiri yaitu berupa pengucilan. (Morissan. 2010:72)

Opini dapat dinyatakan secara aktif atau pasif, verbal (lisan) dan baik secara terbuka dengan melalui ungkapan kata-kata yang dapat ditafsirkan dengan jelas, maupun melalui pilihan kata yang halus atau diungkapkan secara tidak langsung, dan dapat diartikan secara konotatif atau persepsi (persoalan). Opini dapat dinyatakan melalui perilaku, sikap tindak, mimik muka, atau bahasa tubuh (*body*

language) atau berbentuk simbol-simbol tertulis, berupa pakaian yang dikenakan, makna sebuah warna misalnya warna hijau, kuning, dan merah serta lainnya. (Ruslan. 2016: 66).

Menurut Dan Nimmo, opini personal terdiri atas kegiatan verbal dan non verbal yang menyajikan citra dan interpretasi individual tentang objek tertentu, biasanya dalam bentuk isu yang diperdebatkan orang. Opini dapat dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. Opini dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, ataupun melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung dapat diartikan (konotatif), Effendy (2006:73-76).

Menurut Cangara (2009:158), Secara sederhana opini bisa diartikan pendapat. Tapi setidaknya ada sebuah ekspresi dari pendapat tersebut baik secara verbal maupun non verbal. Selama pendapat itu belum di ekspresikan maka saat itu pendapat itu adalah pendapat pribadi. Menurut Leonard W. Dood, suatu isu baru dikatakan sebagai opini publik setelah masyarakat mengungkapkannya. Berbeda dengan kerumunan, publik lebih merupakan kelompok yang tidak merupakan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui alat-alat komunikasi, seperti pembicaraan-pembicaraan pribadi berantai, melalui desas-desus, melalui surat kabar, radio, televisi dan film. Alat-alat penghubung ini memungkinkan “publik” mempunyai pengikut yang lebih luas dan lebih besar jumlahnya. Publik dapat didefinisikan sebagai sejumlah orang yang mempunyai minat, kepentingan, atau kegemaran yang sama.

2.2.2. Pembentukan Opini

Menurut Nimmo (2001:20), asal mula pembentukan opini terletak dalam sebuah persoalan yang menimbulkan perselisihan yang memiliki potensi untuk berkembang menjadi isu yang akan menangkap perhatian orang banyak. Sebenarnya setiap orang memiliki keluhan dan harapan yang banyak menimbulkan perselisihan. Akan tetapi, seperti yang dikemukakan Davison, "suatu isu mulai berakar hanya jika dikomunikasikan dari satu orang ke orang kedua, yang kemudian dilanjutkan dalam percakapan sendiri".

Suatu isu menjadi umum jika permasalahannya menyebabkan dampak negatif kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Tahap pertama publikasi sebuah layanan ialah munculnya *emoticon* pada media sosial yang memiliki potensi menjadi isu. Yang kedua ialah emoticon yang muncul pada media sosial tersebut menggambarkan sebuah budaya pada golongan yang tidak sesuai dengan norma-norma yang ada. Hal tersebut merangsang komunikasi melalui saluran massa, interpersonal, dan organisasi, maka terbukalah fase ketiga yakni pembentukan sebuah opini.

Menurut Cultlip dan Center (2006:71) menyatakan bahwa ada empat tahap dalam proses terbentuknya opini, yaitu:

1. Ada masalah yang perlu dipecahkan sehingga orang mencari alternatif pemecahan.
2. Munculnya beberapa alternatif yang memungkinkan terjadinya diskusi untuk memilih alternatif.
3. Dalam diskusi diambil keputusan yang melahirkan kesadaran kelompok.

4. Untuk melaksanakan keputusan, disusunlah program yang memerlukan dukungan yang lebih luas.

Menurut Erikson dan Tedin (Syahputra, 2018:53)) mengemukakan bahwa opini publik terbentuk melalui empat tahap, yaitu:

1. Muncul isu yang dirasakan sangat relevan bagi kehidupan orang banyak.
2. Isu tersebut relatif baru hingga memunculkan keaburan standar penilaian atau standar ganda.
3. Ada *opinion ganda* (tokoh pembentuk opini) yang juga tertarik dengan isu tersebut, seperti politikus atau akademis.
4. Mendapat perhatian pers hingga informasi dan reaksi terhadap isu tersebut diketahui khalayak.

Sedangkan menurut Yankelovich (Syahputra, 2018:55), proses pembentukan opini publik melalui tujuh tahap, yakni munculnya kesadaran, peningkatan urgensi, pencapaian solusi, berpikir dengan pengharapan, penguatan pilihan, penentuan sikap intelektual, serta membuat keputusan yang bisa dipertanggung jawabkan secara moral dan emosional.

2.2.3. Karakteristik Opini

Menurut Mulyana (2005:171), opini merupakan cara individu mengekspresikan informasi yang diperoleh berdasarkan pada pemahaman individu itu sendiri sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan, individu menyadari adanya kehadiran suatu stimulus, namun individu itu menginterpretasikan stimulus tersebut. Dalam definisi ini mengandung makna :

- a Opini itu tergantung pada sensasi-sensasi yang didasarkan pada informasi sensori dasar. Yang dimaksud dengan informasi dasar adalah informasi yang sesungguhnya terjadi sampai pada alat indera kita. Untuk membuat sesuatu agar lebih bermakna diperlukannya adanya keterlibatan aktif dengan aktifitas indrawi yang berhubungan dengan pengamatan interpretasi.
- b Sensori-sensori itu menimbulkan interpretasi agar persepsi dapat terjadi.

2.2.4. Syarat Opini Masyarakat

Tumbuhnya opini publik yang baik, sehat dan tepat memerlukan beberapa syarat berikut ini:

- a. Harus ada kebebasan berpikir dan mengeluarkan pendapat/perasaan serta kebebasan pers.
- b. Minat rakyat terhadap soal-soal pemerintahan cukup besar.
- c. Pendidikan politik yang cukup tinggi sudah dimiliki rakyat.
- d. Kesiediaan masyarakat mengutamakan kehendak atau kepentingan bersama.

Alat-alat yang biasa digunakan untuk membentuk opini publik adalah pers, organisasi politik, dan organisasi non-politik. Cara-cara untuk mengukur opini publik dapat dilakukan dengan:

- a. *Polling*; pengumpulan suara/pendapat masyarakat secara lisan atau tertulis.
- b. *Attitude scales*; dilakukan dengan maksud menetapkan berapa banyak orang yang setuju atau tidak setuju mengenai suatu masalah.
- c. *Interview*; yang bersifat umum atau terbuka.
- d. Media yakni tulisan-tulisan dalam surat kabar yang mengemukakan pendapatnya dengan maksud memancing timbulnya reaksi yang berwujud

tulisan balasan dari pihak lain. Dari tulisan balasan tersebut diambil kecenderungan opini publik.

(//zizer.wordpress.com/2009/12/08/public-opinion-opini-publik/dikutip/01-02-2019)

2.3. Komunikasi Publik

2.3.1. Definisi Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. (Arni, 2009:197).

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media, (Arni, 2008:07).

Menurut West (2008:05), mengatakan bahwa komunikasi publik merupakan suatu komunikasi yang dilakukan di depan banyak orang. Dalam komunikasi publik pesan yang disampaikan dapat berupa suatu informasi, ajakan, gagasan. Sarananya, bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di website/blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apa pun yang bisa menjangkau publik. Yang pasti, Komunikasi Publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Komunikasi publik sering juga disebut dengan komunikasi massa. Namun, komunikasi publik memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan komunikasi massa.

2.3.2. Tujuan Komunikasi Publik

Menurut Arni (2009:197), terdapat pula beberapa tujuan komunikasi publik diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberikan informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi.
2. Komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi seperti pemakai jasa organisasi, pemakaian hasil produksi organisasi, pemakaian hasil produksi organisasi dan masyarakat pada umumnya.
3. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberikan hiburan kepada sejumlah orang, seperti menceritakan pengalaman yang menyenangkan kepada orang banyak.

2.4. Gerbang Pembayaran Nasional

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan program yang telah direncanakan sejak 20 tahun yang lalu oleh pemerintah Indonesia. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan langkah pemerintah untuk mengurangi dominasi asing khususnya dalam sistem pembayaran.

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan sistem pembayaran jaringan domestik yang mengintegrasikan berbagai instrument dan kanal pembayaran secara nasional. Bank Indonesia (BI) menetapkan kebijakan Gerbang

Pembayaran Nasional (GPN) melalui interkoneksi *switching* untuk mewujudkan interoperabilitas sistem pembayaran nasional.

2.4.1. Keuntungan Dengan Adanya Gerbang Pembayaran Nasional

Meski hanya bisa digunakan di dalam negeri, tapi kartu berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) nantinya cukup menjanjikan untuk digunakan. Mengapa? Ini karena Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) menawarkan rate atau biaya yang lebih rendah daripada kartu dengan jaringan internasional seperti VISA, Mastercard, American Express, JCB, atau UnionPay. Lebih dalam, beberapa keuntungan dari kartu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah:

1. Bebas transaksi menggunakan Electronic Data Capture (EDC) bank lain. Kartu debit dengan jaringan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), nantinya bisa digunakan untuk bertransaksi di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) ataupun mesin Electronic Data Capture (EDC) dari bank lain. Transaksi antar bank seperti ini bisa dilakukan hanya dengan kartu berlogo burung garuda.
2. *Merchant Discount Rate* yang lebih rendah. *Merchant Discount Rate* (MDR) merupakan biaya yang dibebankan kepada merchant/toko atas transaksi yang dilakukan di mesin Electronic Data Capture (EDC) sebuah bank. Contohnya: toko A menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) Bank Central Asia (BCA), maka setiap kali ada pelanggan membayar menggunakan kartu yang digesek di mesin Electronic Data Capture (EDC) BCA, maka Bank Central Asia (BCA) akan memberlakukan biaya kepada *merchant* tersebut. Besar MDR biasanya antara 2% hingga

3%, akan tetapi untuk kartu GPN, pemerintah hanya memberlakukan *Merchant Discount Rate* (MDR) sebesar 1% saja.

3. Cek saldo dan transaksi di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) lain. Kartu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memiliki keistimewaan lain berupa kemudahan untuk digunakan di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan. Cek saldo, transfer, bayar listrik, pulsa dan sebagainya via Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) bank lain kini tanpa harus membayar biaya administrasi, sehingga bisa lebih menghemat pengeluaran.

2.4.2. Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Dalam Pembayaran Di Indonesia

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang merupakan jaringan domestik baru sudah mulai diterapkan di awal tahun 2018, artinya bank-bank di Indonesia diminta sudah mencetak kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Beberapa bank besar Indonesia nampak sudah mulai mengikuti instruksi pemerintah, beberapa yang sudah menerbitkan kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) misalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Bukopin.

Nasabah yang menginginkan kartu dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) bisa langsung mengajukan ke bank tempat dirinya membuka rekening secara langsung. Bank Indonesia (BI) tidak menargetkan berapa jumlah kartu dengan jaringan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang harus terbit.

Meskipun sudah ada Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), nantinya *payment gateway* lain milik asing yang sudah lama berjalan tetap akan ada. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dan *gateway* asing akan berjalan beriringan di Indonesia. Lagipula, Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) baru bisa dipakai di Indonesia. Pemegang kartu yang ingin bertransaksi di luar negeri tentu tetap membutuhkan kartu dengan *payment gateway* internasional seperti VISA, Mastercard, JCB, AMEx, ataupun UnionPay.

2.5. Nasabah

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk sim.panan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

- *Pengertian Nasabah Penyimpan*, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- *Pengertian Nasabah Debitur* adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.6. Hipotesis

Menurut Kartini, Sugiyono (2002:21) hipotesis merupakan suatu jawaban sementara tentang suatu penelitian yang kebenarannya akan dibuktikan dengan jalan r penelitian (*research*). Dalam penelitian ini penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh dari opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh dari opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Menurut Darmadi (2013:153), metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis yang dipakai pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara, maka teori yang digunakan dalam penyusunan proposal penelitian kuantitatif, juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial.

Jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis,

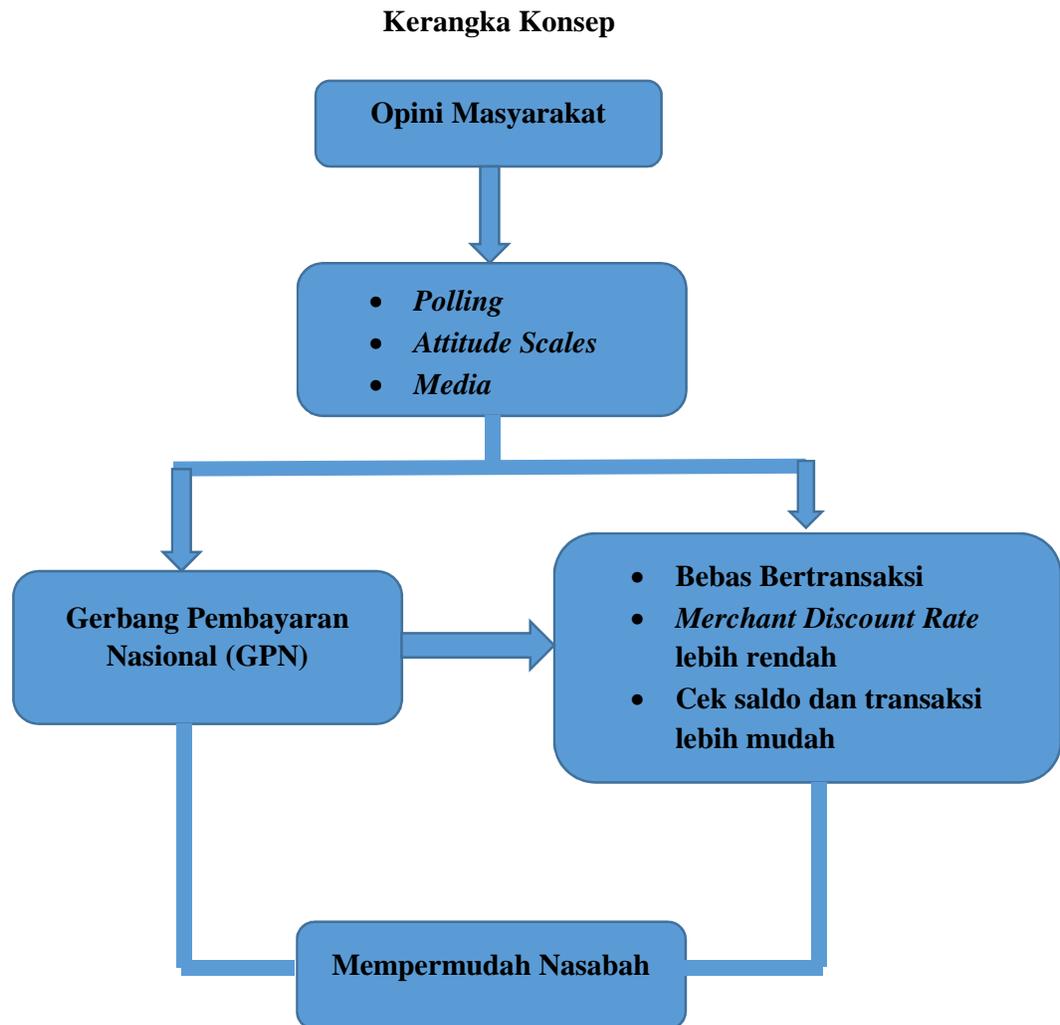
teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif. Karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistik objek melalui perhitungan ilmiah, berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentasi tanggapan mereka, Sugiono (2010:213).

3.1.2. Kerangka Konsep

Seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar dari argumentasi dalam menyusun kerangka konsep atau kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka konsep atau kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap kriteria utama agar suatu kerangka konsep bisa meyakinkan sesama alur-alur pemikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berfikir yang membuahkan kesimpulan atau hipotesis, Sugiyono (2010:60).

Kerangka konsep adalah sebuah kerangka berfikir yang dijadikan sebagai landasan dalam momentum perspektif penelitian. Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Kerangka konsep disusun sebagai perkiraan teoritis dan yang akan dicapai setelah analisa secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki, (Nawawi 2005: 43). Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu menggambarkan melalui bagan sebagai berikut :



Sumber Data Kerangka Konsep : Uraian Teoritis Bab II

Gambar 3.1.2.

3.1.3. Defenisi Konsep

Adapun definisi konsep pada gambar diatas ini adalah sebagai berikut:

1. Opini masyarakat (publik) adalah sikap atau tingkah laku yang ditunjukkan seseorang kepada khalayak jika ia tidak ingin dirinya terisolasi: dalam hal isu kontroversial. Opini publik adalah sikap yang ditunjukkan seseorang

kepada khalayak tanpa harus membahayakan diri sendiri yaitu berupa pengucilan.

2. *Polling* adalah pengumpulan suara/pendapat masyarakat secara lisan atau tertulis.
3. *Attitude scales* adalah dilakukan dengan maksud menetapkan beberapa banyak orang yang setuju atau tidak setuju mengenai suatu masalah.
4. *Media* adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada publik.
5. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan program yang telah direncanakan sejak 20 tahun yang lalu oleh pemerintah Indonesia. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan langkah pemerintah untuk mengurangi dominasi asing khususnya dalam sistem pembayaran.
6. Bebas transaksi menggunakan Electronic Data Capture (EDC) Bank lain. Kartu debit dengan jaringan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), nantinya bisa digunakan untuk bertransaksi di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) ataupun mesin Electronic Data Capture (EDC) dari bank lain. Transaksi antar bank seperti ini bisa dilakukan hanya dengan kartu berlogo burung garuda.
7. *Merchant Discount Rate* yang lebih rendah. *Merchant Discount Rate* (MDR) merupakan biaya yang dibebankan kepada merchant/toko atas transaksi yang dilakukan di mesin Electronic Data Capture (EDC) sebuah bank. Contohnya: toko A menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) Bank Central Asia (BCA), maka setiap kali ada pelanggan

membayar menggunakan kartu yang digesek dimesin Electronic Data Capture (EDC) BCA, maka Bank Central Asia (BCA) akan memberlakukan biaya kepada *merchant* tersebut. Besar MDR biasanya antara 2% hingga 3%, akan tetapi untuk kartu GPN, pemerintah hanya memberlakukan *Merchant Discount Rate* (MDR) sebesar 1% saja.

8. Cek saldo dan transaksi di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) lain. Kartu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memiliki keistimewaan lain berupa kemudahan untuk digunakan di Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan. Cek saldo, transfer, bayar listrik, pulsa dan sebagainya via Anjungan Transaksi Mandiri (ATM) Bank lain kini tanpa harus membayar biaya administrasi, sehingga bisa lebih menghemat pengeluaran.
9. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan.

3.1.4. Operasionalisasi Konsep

Menurut Nawawi (2005:37) mengemukakan bahwa setelah jumlah teori diuraikan dalam kerangka teori, maka langkah selanjutnya adalah merumuskan operasional variabel sebagai hasil pemikiran rasional yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Berdasarkan hal tersebut, maka batasan-batasan operasional variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.4.
Operasional Konsep

Konsep teoritis	Konsep Variabel
<p style="text-align: center;">Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Polling</i> • <i>Attitude Scales</i> • <i>Media</i>
<p style="text-align: center;">Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bebas bertransaksi • <i>Merchant Discount Rate</i> lebih rendah • Cek saldo dan transaksi lebih mudah

3.1.5. Populasi Dan Sampel

a Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu objek yang akan diteliti. Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap, hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2001:101). Menurut hasil pra riset data yang telah diperoleh, Maka populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara sebanyak 25 orang.

b Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil secara representative atau mewakili populasi yang bersangkutan atau bagian kecil yang diamati. Penelitian terhadap sampel biasanya disebut studi sampling. Menurut Sugiyono, (2010:44) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian populasi yang diambil dengan cara tertentu. (Nawawi 2005:144)

Mengenai penentuan besarnya sampel di dalam pengambilan sampel, apabila subjeknya kurang dari 100 maka diambil keseluruhan populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil 20% - 25% bahkan lebih serta bergantung pada seluruh populasi dan dijadikan sampel karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang yakni 25 orang masyarakat.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data yang diperlukan, maka penelitian ini menggunakan teknik:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiono. 2016:199)

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.

(Gunawan. 2013:160)

3.3. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, dalam melakukan analisa data peneliti menggunakan analisis data kuantitatif. Proses penelitian kuantitatif dimulai dengan kegiatan mengeksplorasi untuk melihat permasalahan yang akan menjadi masalah yang hendak diteliti. Kemudian merumuskan masalah penelitian dengan jelas sehingga terarah. Masalah dalam penelitian kuantitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dikumpulkan teori dan penelitian yang relevan untuk digunakan membuat desain model penelitian dan parameter penelitian sekaligus sebagai dasar pembuatan hipotesis.

Agar suatu penelitian itu tepat sasaran dan mengarah ke tujuan maka didesain instrumen untuk pengumpulan data penelitian yang sebelumnya telah diuji bahwa instrumen tersebut valid dan reliabel untuk dijadikan sebagai alat pengumpulan data. Setelah data terkumpul maka diolah dan dianalisis yang mengarah pada hipotesis yang telah diajukan. Analisis data menggunakan statistik baik berupa statistik deskriptif maupun statistik inferensial tergantung pada metode yang digunakan. Hasil penelitian diuraikan dalam bentuk pembahasan yang kemudian

disimpulkan dan dibuat saran. Setelah itu didesain laporan hasil penelitian yang mudah untuk dipahami oleh orang lain, Sugiyono (2010:130).

Peneliti adalah bagian integral dari data, artinya peneliti ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan. Dengan demikian, peneliti menjadi instrument riset yang harus terjun langsung di lapangan. Riset ini bersifat subjektif dan hasilnya lebih kasuistik bukan digeneralisasikan, Kriyantono (2009:59). Selain itu data yang terkumpul merupakan hasil dari observasi, wawancara/angket dan dokumentasi yang dideskripsikan dalam bentuk tulisan karya ilmiah kemudian disesuaikan isi atau meteri data tersebut.

Kemudian, skala yang dipakai adalah skala Guttman, yakni skala dengan pengukuran tipe ini akan didapat jawaban yang tegas yaitu “Ya dan Tidak, Benar dan Salah, Pernah-Tidak Pernah, Positif-Negatif” dan lain-lain. Skala guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan berganda juga dapat dibuat dalam bentuk *checklist*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Analisa dilakukan seperti dalam skala likert, Sugiyono (2010:96).

Contoh skala Guttman :

1. Apakah anda tahu apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)?
 - a. Ya
 - b. Tidak

3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini beralamat di jalan Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dimulai pada 20 Januari 2019 mulai dilakukan penyebaran angket

hingga 06 Maret 2019. Pemilihan lokasi penelitian oleh penulis dikarenakan menurut hasil pra riset di Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, masih banyak masyarakatnya yang belum mengetahui tentang diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Dari alasan inilah penulis ingin mengambil lokasi penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, maka diperoleh berbagai data tentang keadaan responden dalam kaitannya dengan Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi. Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel tunggal dengan sampel dan responden adalah masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara sebanyak 25 orang. Proses riset penelitian melalui penyebaran angket/kuisisioner dilakukan pada hari Senin tanggal 11 Februari 2019 pada pukul 11.00 WIB sampai dengan selesai.

Pada penelitian ini, dalam melakukan analisa data peneliti menggunakan analisis data kuantitatif. Proses penelitian kuantitatif dimulai dengan kegiatan mengeksplorasi untuk melihat permasalahan yang akan menjadi masalah yang hendak diteliti. Kemudian merumuskan masalah penelitian dengan jelas sehingga terarah. Masalah dalam penelitian kuantitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dikumpulkan teori dan penelitian yang relevan untuk digunakan membuat desain model penelitian dan parameter penelitian sekaligus sebagai dasar pembuatan hipotesis. Adapun data-data dari para responden yang dikumpulkan oleh penulis melalui penyebaran angket kepada masyarakat Tanjung

Mulia Hilir Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-Laki/Pria	12	48%
2	Perempuan/Wanita	13	52%
Jumlah Keseluruhan		25 Responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{12 \times 100}{25 \text{ responden}} 48\% \quad n = \frac{13 \times 100}{25 \text{ responden}} 52\%$$

Berdasarkan hasil angket kuisisioner yang disebarakan oleh penulis menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan dengan rata-rata presentase sebesar 52%, sedangkan responden dengan jenis kelamin pria dengan rata-rata presentase sebesar 48%.

Tabel 4.2.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN NAMA, UMUR DAN PEKERJAAN

No	Nama Responden	Umur/Usia	Pekerjaan
1	Muhammad Zailani	46 tahun	Buruh Pabrik

2	Fatma	25 tahun	Pegawai rumah makan
3	Rudi Hartono	38 tahun	Usaha keramik
4	Ditawati	40 tahun	Ibu rumah tangga
5	Novita Manda Sari	28 tahun	Buruh pabrik
6	Bagus Santoso	39 tahun	Pengusaha
7	Siti Paradilla	29 tahun	Karyawan salon
8	Manda Saki	29 tahun	Ibu rumah tangga
9	Cindy Aprianti	17 tahun	Pelajar
10	Siti Fatimah	43 tahun	Ibu rumah tangga
11	Dimas Maulana	40 tahun	Wiraswasta
12	Ardhi Hanafi	35 tahun	Buruh pabrik
13	Guntur Gunawan	25 tahun	Karyawan PT. Abacus
14	Dwi Agustin Nasution	25 tahun	Karyawan PT. Srikandi
15	Hayati	34 tahun	Wiraswasta
16	Miftah Abrori Faridz	25 tahun	Pengusaha bakso
17	Dewi Sartika	46 tahun	Ibu rumah tangga
18	Muhammad Idris Siregar	27 tahun	Pengusaha batu bata
19	Sumarni	53 tahun	Ibu rumah tangga
20	M. Putra Piliang	30 tahun	Wiraswasta
21	Jeni Putri	17 tahun	Wirausaha
22	Putra Simarmata	35 tahun	Toke botot
23	Superja	27 tahun	Wirausaha

24	Agatha Sihombing	18 tahun	Pelajar
25	Sutrisno	38 tahun	Security

Sumber Data : Hasil Angket Kuisinoer 2019

4.2. Hasil Penelitian

Tabel 4.3.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN APAKAH BAPAK/IBU TAHU APA ITU GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN)

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	16	64%
2	Tidak	9	36%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{16 \times 100}{25 \text{ responden}} 64\% \quad n = \frac{9 \times 100}{25 \text{ responden}} 36\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 64%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari keseluruhan responden menyetujui jika mereka mengetahui tentang apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang dikeluarkan oleh Bank

Indonesia (BI). Sedangkan sebagian kecil responden mengaku dan menjawab tidak mengetahui apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Berarti sebagian besar dari keseluruhan responden mengikuti dan mengamati informasi terkini tentang apa-apa saja yang dilakukan Bank Indonesia (BI) untuk meningkatkan *service* dan keamanan bagi para nasabahnya serta sebagian besar dari responden adalah para nasabah Bank Indonesia (BI).

Tabel 4.4.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN APAKAH BAPAK/IBU MENYETUJUI DITERBITKANNYA GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN)

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	15	60%
2	Tidak	10	40%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{15 \times 100}{25 \text{ responden}} = 60\% \quad n = \frac{10 \times 100}{25 \text{ responden}} = 40\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 60%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar dari responden menyetujui diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui hal tersebut. Ini dikarenakan menurut sebagian responden yang menyetujui perihal tersebut, diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) diharap akan memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan mesin ATM. Kemudian data-data para nasabah akan lebih aman dan tidak mudah serta keuangan para nasabah di mesin ATM tidak mudah di ambil oleh orang lain (pencuri). Selain itu dengan diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) segala urusan transaksi ke lain Bank (antar Bank) akan lebih mudah.

Tabel 4.5.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN APAKAH PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MEMUDAHKAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	18	72%
2	Tidak	7	28%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{18 \times 100}{25 \text{ responden}} 72\% \quad n = \frac{7 \times 100}{25 \text{ responden}} 28\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 72%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menyetujui jika penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Sedangkan sebagian kecil dari responden tidak menyetujui perihal tersebut. Ini dikarenakan sebelum diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), Bank Indonesia (BI) dan Bank-Bank lain yang bekerja sama di dalam Bank Indonesia (BI) sudah mempromosikan perihal tentang Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut. Diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga dikarenakan sudah banyak keluhan dari para nasabah akan sulitnya terkadang melakukan transaksi antar Bank dan sistem yang cukup lama.

Tabel 4.6.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MEMBERIKAN KEAMANAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	17	68%
2	Tidak	8	32%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{jumlah \times 100}{Jumlah \text{ keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{17 \times 100}{25 \text{ responden}} 68\% \quad n = \frac{8 \times 100}{25 \text{ responden}} 32\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 68%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 33%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keamanan para nasabah dalam bertransaksi. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut. Ini dikarenakan sebelum terbitnya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), kerap kali adanya kasus kebobolan pin ATM di mesin ATM atau penipuan dengan berdalih lainnya yang menyedot uang para nasabah di rekening tabungan. Dengan diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) melalui Bank Indonesia (BI), diaharap kasus-kasus seperti itu tidak akan terjadi lagi dikarenakan data-data para nasabah sudah diamankan dengan sistem dan tata cara baru yang ada didalam Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

Tabel 4.7.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MEMBERIKAN PARA NASABAH DISCOUNT TERTENTU KETIKA BERBELANJA MENGGUNAKAN ATM DENGAN LOGO GPN.

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	16	64%
2	Tidak	9	36%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{16 \times 100}{25 \text{ responden}} = 64\% \quad n = \frac{9 \times 100}{25 \text{ responden}} = 36\%$$

Dengan rata-rata presentase 64%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberkan para nasabah *discount* tertentu ketika berbelanja menggunakan ATM dengan logo GPN. Sedangkan sebagian kecil responden tidak menyetujui perihal tersebut. Ini dikarenakan, Bank Indonesia ingin memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah dan calon nasabah yang akan menggunakan ATM dengan logo GPN. Agar para nasabah yakin dan percaya dengan program yang akan dikeluarkan oleh Bank Inonesia tersebut.

Tabel 4.8.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN DENGAN MENGGUNAKAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONA (GPN) MEMUDAHKAN PARA NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI

PENGAMBILAN UANG, PEMBAYARAN REKENING LISTRIK, AIR DSB
TANPA MENDAPAT POTONGAN YANG BESAR

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	15	60%
2	Tidak	10	40%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{15 \times 100}{25 \text{ responden}} 60\% \quad n = \frac{10 \times 100}{25 \text{ responden}} 40\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 60%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika dengan menggunakan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi penarikan maupun transfer uang, pembayaran listrik, air dan sebagainya serta mendapat potongan harga yang besar. Sedangkan sebagian kecil dari para responden tidak menyetujui perihal tersebut. Ini dikarenakan dengan adanya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), para nasabah tidak perlu repot hanya untuk membayar rekening-rekening air dan listrik ditempatnya.

Tabel 4.9.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN BAPAK/IBU MENDAPATKAN INFORMASI TENTANG GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MELALUI BERITA DARI MEDIA

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	18	72%
2	Tidak	7	28%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{18 \times 100}{25 \text{ responden}} = 72\% \quad n = \frac{7 \times 100}{25 \text{ responden}} = 28\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 72%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 28%. Hal ini menunjukkan jika sebagian responden menyetujui jika para nasabah dan masyarakat mengetahui dan mendapatkan informasi seputar Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) melalui berita dan media, baik media televisi, internet maupun media cetak. Sedangkan sebagian kecil dari responden tidak menyetujui perihal tersebut. Ini terjadi karena sebagian kecil dari masyarakat tidak mengetahui perkembangan informasi perihal Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) serta sebagian kecil responden bukanlah para nasabah Bank Indonesia maupun Bank-Bank lainnya serta tidak ada sanak

saudara yang menjadi nasabah dari Bank Indonesia. Maka dari itu kurangnya informasi yang sampai ke para responden tersebut.

Tabel 4.10

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) JUGA DAPAT DIAKSES MELALUI MEDIA ELEKTRONIK DAN INTERNET

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	18	72%
2	Tidak	7	28%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{18 \times 100}{25 \text{ responden}} = 72\% \quad n = \frac{7 \times 100}{25 \text{ responden}} = 28\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 72%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat juga di akses melalui media elektronik (seperti mesin ATM) dan internet (seperti *e-banking*). Sedangkan sebagian kecil dari responden tidak menyetujui perihal tersebut. Ini dilakukan agar para nasabah mendapatkan

pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat. Diterbitnya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sebagai wujud dari prioritas Bank Indonesia kepada para nasabah demi memudahkan nasabah dan masyarakat juga sebagai bentuk keamanan data-data yang lebih baik lagi.

Tabel 4.11.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN BERITA SEPUTAR GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) SUDAH TERSEBAR DI KALANGAN MASYARAKAT DAN MASYARAKAT MENYETUJUI PERIHAL TERSEBUT

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	16	64%
2	Tidak	9	36%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{16 \times 100}{25 \text{ responden}} 64\% \quad n = \frac{9 \times 100}{25 \text{ responden}} 36\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 64%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menyetujui jika berita mengenai diterbitkannya

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sudah tersebar di kalangan masyarakat dan masyarakat menyetujui perihal tersebut. Sedangkan sebagian kecil dari responden tidak menyetujui perihal tersebut. Berita ini tersebar awalnya dari mulut ke mulut melalui para nasabah yang mendapatkan informasi dari para pegawai dari Bank Indonesia. Diadakannya pemberitahuan secara langsung agar para masyarakat/nasabah dapat mempertanyakan secara jelas bagaimana fungsi dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut.

Tabel 4.12

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN HADIRNYA GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) DAPAT MEMBERIKAN KEMUDAHAN DAN KEUNTUNGAN BAGI BANK INDONESIA

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	18	72%
2	Tidak	7	28%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{18 \times 100}{25 \text{ responden}} 72\% \quad n = \frac{7 \times 100}{25 \text{ responden}} 28\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 72%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari para responden menyetujui jika hadirnya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi Bank Indonesia (BI). Sedangkan sebagian kecil dari para responden tidak menyetujui perihal tersebut. Dihadirkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ditujukan agar para pegawai Bank Indonesia lebih dapat bekerja secara maksimal dengan sistem-sistem baru yang dirasa lebih efisien, protektif dan lebih integritas. Menyesuaikan dengan maraknya kasus pembobolan di mesin ATM dan, kebocoran data-data para nasabah dan lain sebagainya.

Tabel 4.13.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) SANGAT MEMBANTU MASYARAKAT DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI-TRANSAKSI PEMBAYARAN MAUPUN PENARIKAN UANG

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	19	76%
2	Tidak	6	24%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{jumlah \times 100}{Jumlah \text{ keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{19 \times 100}{25 \text{ responden}} 76\% \quad n = \frac{6 \times 100}{25 \text{ responden}} 24\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 76%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 24%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari para responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sangat membantu masyarakat dan para nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi pembayaran maupun penarikan uang. Sedangkan sebagian kecil dari para responden tidak menyetujui perihal tersebut. Hal ini dikarenakan sebagian kecil dari para responden yang tidak menyetujui perihal tersebut tidak mengetahui apa saja dampak positif yang dihadirkan oleh Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Bagaimana programnya dan cara kerjanya. Sedangkan program ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi.

Tabel 4.14.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MEMBERIKAN KEAMANAN BAGI PARA NASABAH DARI MARAKNYA PEMBOBOLAN ATM

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	10	40%
2	Tidak	15	60%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{jumlah \times 100}{Jumlah \text{ keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{10 \times 100}{25 \text{ responden}} = 40\% \quad n = \frac{15 \times 100}{25 \text{ responden}} = 60\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 40%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 60%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari para responden tidak menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keamanan bagi para nasabah dan masyarakat dari maraknya pembobolan mesin ATM. Sedangkan sebagian kecil dari para responden menyetujui perihal tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat dan nasabah masih memiliki trauma akan maraknya pencurian uang di mesin ATM. Mudahnya para pencuri membobol mesin ATM dan mengambil uang dari para nasabah. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpercayaan yang tinggi kepada Bank-Bank yang ada di Kota Medan. Butuh bukti nyata dari program ini agar masyarakat dapat percaya.

Tabel 4.15.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) DAPAT MENGAMANKAN DATA-DATA PARA NASABAH DI BANK INDONESIA

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	12	48%
2	Tidak	13	52%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{12 \times 100}{25 \text{ responden}} = 48\% \quad n = \frac{13 \times 100}{25 \text{ responden}} = 52\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 48%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 52%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari para responden tidak menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) mengamankan data-data para nasabah di Bank Indonesia (BI). Sedangkan sebagian kecil dari responden dengan selisih angka yang sedikit saja menyetujui perihal tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan para masyarakat masih ingin melihat dari program kerja dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Masyarakat dan nasabah masih ingin memantau bagaimana kinerja dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut serta apa saja keuntungan dan keunggulan

yang akan didapat para nasabah ketika memakai Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut.

Tabel 4.16.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MENYEDIAKAN FASILITAS-FASILITAS BARU YANG MENDUKUNG EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI BANK DAN MASYARAKAT

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	18	72%
2	Tidak	7	28%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{18 \times 100}{25 \text{ responden}} 72\% \quad n = \frac{7 \times 100}{25 \text{ responden}} 28\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 72%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari para responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) menyediakan fasilitas-fasilitas baru yang mendukung efektivitas kerja pegawai di Bank Indonesia (BI) dan masyarakat. Sedangkan sebagian kecil

dari para responden tidak menyetujui perihal tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan sebagian besar nasabah dan masyarakat yang sudah mengetahui perihal program dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yakin jika program baru yang diterbitkan oleh Bank Indonesia ini, memberikan pelayanan dan *service* yang baik bagi seluruh masyarakat dan para nasabah.

Tabel 4.17.

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENURUT PERTANYAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) MEYAKINKAN PARA MASYARAKAT AKAN INTEGRITAS DATA PARA NASABAH DAN MENJAMIN TINGKAT KEAMANAN NASABAH

No	Pilihan Jawaban	Jumlah	Frekuensi %
1	Ya	13	52%
2	Tidak	12	48%
Jumlah		25 responden	100%

Sumber Data : Hasil Angket Kuisisioner 2019

Perhitungan presentasi dilakukan menggunakan rumus dimana :

$$n = \frac{\text{jumlah} \times 100}{\text{Jumlah keseluruhan responden}}$$

$$n = \frac{13 \times 100}{25 \text{ responden}} 52\% \quad n = \frac{12 \times 100}{25 \text{ responden}} 48\%$$

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, dapat diketahui sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase 52%, sedangkan jawaban “tidak” dengan rata-rata presentase sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian responden menyetujui jika Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) meyakinkan masyarakat akan integritas data para nasabah dan menjamin tingkat keamanan nasabah. Sedangkan sebagian kecil dari para responden dengan selisih sedikit tidak menyetujui perihal tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan sebagian kecil dari masyarakat masih meragukan program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dikarenakan belum adanya bukti nyata yang kongkrit. Tentunya menjadi tugas dari para pegawai dari Bank Indonesia untuk dapat meyakinkan para masyarakat ikut serta dalam program tersebut.

4.3. Pembahasan

Setelah menguraikan hasil penelitian melalui deskripsi tabel jawaban responden mulai dari pertanyaan pertama hingga pertanyaan terakhir yang berjumlah 15 pertanyaan yang tulis dalam bentuk angket, maka penulis akan melakukan pembahasan terkait “Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi”, antara lain sebagai berikut :

Menurut Abdullah (2001:14), Istilah *opinion* yang diterjemahkan menjadi “opini” didefinisikan oleh Cutlip dan Center diartikan sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan. Opini juga diartikan sebagai pendapat atau pandangan tentang suatu persoalan. Ketika seseorang beropini terhadap suatu permasalahan yang sama akan menimbulkan penilaian yang berbeda, hal itu dikarenakan opini memiliki sifat subyektif yang artinya menurut pandangan sendiri-sendiri.

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah program baru yang telah diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI). Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang merupakan jaringan domestik baru sudah mulai diterapkan di awal tahun 2018, artinya bank-bank di Indonesia diminta sudah mencetak kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Beberapa Bank besar Indonesia nampak sudah mulai mengikuti instruksi pemerintah, beberapa yang sudah menerbitkan kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) misalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Bukopin. Nasabah yang menginginkan kartu dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) bisa langsung mengajukan ke Bank tempat dirinya membuka rekening secara langsung. Bank Indonesia (BI) tidak menargetkan berapa jumlah kartu dengan jaringan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang harus terbit.

Dalam hal ini, setelah melakukan observasi dengan bertanya sekedar dengan beragam masyarakat yang dijumpai oleh penulis, masih saja ada masyarakat yang tahu dan tidak tahu mengenai program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut. Setelah melakukan riset penelitian pada masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, opini masyarakat terkait Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) direspon sangat baik oleh masyarakat. Meskipun ada segelintir kecil masyarakat yang kurang mengetahui bagaimana program dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut. Adapun poin-poin opini masyarakat terkait Gerbang Pembayaran Nasional adalah sebagai berikut :

Pada tabel 4.3. ketika ditanya apakah masyarakat mengetahui apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sebagian besar responden yang berjumlah 64%

responden menjawab “ya”, sedangkan 36% responden lagi menjawab “tidak”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah mengetahui apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Berarti sebagian besar dari keseluruhan responden mengikuti dan mengamati informasi terkini tentang apa-apa saja yang dilakukan Bank Indonesia untuk meningkatkan *service* dan keamanan bagi para nasabahnya serta sebagian besar dari responden adalah para nasabah Bank Indonesia (BI).

Kemudian, pada tabel 4.4. ketika para responden ditanya terkait apakah responden menyetujui Bank Indonesia (BI) menerbitkan program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sebagian besar responden dengan jumlah 60% menjawab “ya” dan 10% untuk yang tidak menyetujui perihal tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan sebagian masyarakat yang sudah mengetahui apa itu program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) serta keunggulan-keunggulan yang disediakan oleh Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

Pada tabel 4.6. ketika ditanya apakah Gerbang Pembayaran Nasional memberikan keamanan kepada para masyarakat/nasabah ketika bertransaksi, maka sebagian responden menjawab “ya” dengan rata-rata presentase sebesar 68%. Sedangkan bagian kecil menjawab “tidak” dengan presentase sebesar 32%. Hal ini menunjukkan bahwa banyak dari para masyarakat yang sudah memakai Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dan mendapatkan keuntungan dan *feedback* yang menarik.

Dari ketiga point penting opini masyarakat terkait Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dalam memberikan kemudahan dalam bertransaksi, dapat

diketahui bahwa opini masyarakat sampai sejauh ini adalah baik. Sebagian masyarakat khususnya masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara merespon dengan baik terkait Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI). Menurut para responden, Gerbang pembayaran Nasional (GPN) tersebut memberikan banyak manfaat yang positif dan keuntungan-keuntungan kepada para responden.

Adapun keuntungan-keuntungan yang diperoleh dari diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Bebas bertransaksi menggunakan EDC dari Bank lain
- 2) *Merchant discount rate* yang lebih rendah
- 3) Cek saldo dan transaksi dari ATM lain

Ketiga point ini memberikan keuntungan yang kompetitif bagi masyarakat dan para nasabah yang menggunakan ATM sebagai metode pembayaran. Melakukan aktivitas pengiriman uang melalui ATM yang berbeda akan lebih mudah tanpa potongan biaya yang lebih banyak. Untuk kegiatan bisnis *online* yang sudah sangat jelas metode pembayarannya menggunakan mesin ATM juga akan semakin mudah. Melakukan perubahan-perubahan kecil yang berdampak sangat besar bagi seluruh masyarakat Indonesia. Kemudian kekurangan dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini adalah sistem ini hanya bersifat Nasional yang artinya hanya dapat dipakai di dalam Negeri (Indonesia). Di luar dari wilayah Indonesia, maka sistem ini tidak akan berlaku.

Adapun hambatan dalam sistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang dirasakan oleh masyarakat adalah masyarakat masih ragu apakah sistem ini sudah benar-benar aman digunakan dan dapat menyimpan data-data para nasabah dengan baik tanpa harus ada kecurangan seperti pombobolan ATM dan sebagainya. Para pegawai Bank masih harus meyakinkan para masyarakat bahwa Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini aman digunakan di berbagai mesin ATM dan sebagainya.

Opini dari masyarakat luar terkait diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah membantu masyarakat dalam melakukan transaksi-transaksi pada mesin ATM antar sesama Bank atau lain Bank. Ketika dalam keadaan terdesak, masyarakat mampu *mengecheck* saldo ATM rekening mereka di mesin ATM lain tanpa mengalami kesulitan. Hal ini dikarenakan, pada daerah-daerah tertentu, mesin ATM untuk salah satu Bank baik Negeri maupun swasta masih sulit di dapat dan jaraknya yang jauh dari lingkungan masyarakat. Maka dengan diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), maka akan sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi penarikan dan transfer uang serta pengecekan saldo dari mesin ATM lain dengan biaya yang sangat rendah.

Namun, Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) masih memiliki keterbatasan yakni terhambat oleh fitur transaksi yang terbatas di dalam Negeri. Bagi nasabah perbedaan dari menggunakan kartu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dengan tidak memang tidak terlalu signifikan. Untuk nasabah yang perlu bertransaksi di luar Negeri, GPN tidak menjadi pilihan utama dan memiliki fungsi yang signifikan. Kemudian, Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga belum dapat

memfasilitasi transaksi pembayaran secara jaringan (*daring*). Penggunaan *debit* GPN juga masih belum dapat menyamai non-GPN terutama untuk *e-commerce* dan transaksi luar Negeri masih dalam *regulator*.

Pengaruh Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terkait konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas), *Broadcasting* dan Jurnalistik adalah pada Bank Indonesia, sudah tentunya Humas menjadi fungsi dari Humas Bank Indonesia dalam menjelaskan kepada nasabah/masyarakat seputar diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Bagaimana cara penggunaannya, bagaimana cara mendapatkannya serta apa saja keunggulan yang disajikan. Kemudian Humas juga mempublikasikan melalui media baik media elektronik maupun media cetak. Hal ini dilakukan agar pesan dan informasi yang disampaikan oleh Humas lebih cepat sampai dan menyebar keseluruh kalangan masyarakat. Inilah yang menyebabkan adanya keterkaitan antara Humas, *Broadcasting* dan Jurnalistik. Sama-sama bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun menggunakan media cetak, elektronik dan internet sesuai perkembangan zaman dan kebutuhan khalayak masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah menguraikan hasil penelitian dan melakukan pembahasan dari hasil jawaban responden, maka penulis akan membuat kesimpulan terkait Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi”, antara lain sebagai berikut :

- 1) Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah program baru yang telah diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI). Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang merupakan jaringan domestik baru sudah mulai diterapkan di awal tahun 2018, artinya Bank-Bank di Indonesia diminta sudah mencetak kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Beberapa Bank besar Indonesia nampak sudah mulai mengikuti instruksi pemerintah, beberapa yang sudah menerbitkan kartu debit dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) misalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Bukopin.
- 2) Dari hasil penelitian melalui penyebaran angket kuisisioner kepada masyarakat Tanjung Mulia Hilir Lingkungan XIII Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara yang berjumlah 25 responden maka opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi adalah baik dan menguntungkan. Dikatakan baik karena Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) mempermudah para masyarakat

dan nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi pembayaran dan penarikan uang antar sesama Bank atau lain Bank. Kemudian menguntungkan adalah Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keuntungan yakni bebas bertransaksi menggunakan EDC dari Bank lain, *Merchant discount rate* yang lebih rendah serta cek saldo dan transaksi dari ATM lain.

- 3) Adapun kendala opini yang dikatakan oleh masyarakat adalah sebagian kecil masyarakat masih ragu akan sistem kerja dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut. Sebagian masyarakat masih bertanya-tanya apakah dengan membuat logo GPN di kartu ATM mereka akan mengamankan data seperti nomor rekening dan lainnya agar tidak terjadi kecurangan atau sebagainya.

5.2. Saran

Adapun saran yang dijabarkan oleh penulis adalah sebagai bahan masukan kepada Bank Indonesia selaku penerbit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) serta sebagai syarat penulisan skripsi penulis, antara lain sebagai berikut :

- 1) Agar sudi kiranya Bank Indonesia (BI) membuat selebaran seperti flyer yang diletakkan di Bank-Bank lain guna keterangan dan informasi mengenai Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut sehingga masyarakat yang melihat dan membaca akan tahu bagaimana cara, sistem kerja serta keunggulan dari GPN tersebut.
- 2) Agar sudi kiranya Bank Indonesia (BI) selaku penerbit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) membuat iklan yang dapat dilihat oleh seluruh kalangan

masyarakat yang berisi tentang informasi dari Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tersebut.

- 3) Agar sudi kiranya para masyarakat lebih menjadi masyarakat pintar dan mencari informasi tentang Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dari berbagai media agar mendapatkan informasi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2001. *Press Relation*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Arni, Muhammad. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- . 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta. Gajah Mada Press.
- Cangara, Hafied, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo, Jakarta.
- . 2009. *Komunikasi Politik, Konsep, Teori Dan Strategi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- . 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Culthip, Scott M & Center, Allen A. 2006. *Effective Public Relation Edisi ke 9*. Jakarta. Kencana.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung. Alfabeta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Devito, Joseph A. 2010, *Komunikasi Antar Manusia*, Karisma Publishing Group, Jakarta.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- . 2006. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- . 2005. *Dinamika Komunikasi Jilid III*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Ilham. 2013. *Metode Penelitian Kualitati Dan Kuantitatif : Teori Dan Praktik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Harun, Rochajat. 2012. *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial : Perfektif Dominan, Kajian Ulang Dan Teori Kritis*. Jakarta. Rajawali Press.

- Kriyantono, Rahkmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang. Prenada Media Group.
- Morrison. 2010. *Managemen Public Relation : Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta. Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cetakan ke 18*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- , 2005. *Human Communication : Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadiri. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta. Gajah Mana University.
- Nurudin, 2010, *Pengantar Komunikasi Massa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nimmo, Dan. 2001. *Komunikasi Politik, Khalayak Dan Efek*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*, Penerbit Kencana. Jakarta.
- Ruslan, Rusady. 2016. *Managemen Public Relation Dan Media Komunikasi : Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta. Rajawali Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Kombinasi (Mixs Method)*, Bandung. CV.Alfabeta.
- , 2013. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- , 2010. *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- , 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV Alfabeta.
- Syahputra, Iswandi. 2018. *Opini Publik : Konsep, Pembentukan Dan Pengukuran*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media.
- Wiryanto, 2004, *Pengantar Ilmu Komukasi*, PT. Grasindo, Jakarta.
- West, Richard. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi : Teori Dan Aplikasinya*. Jakarta. Salemba Humanika.

ANGKET KUISIONER

OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG
PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH
DALAM BERTRANSAKSI

Tujuan Penelitian :

- a Untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
- b Untuk mengetahui apa manfaat Gerbang Pembayaran Nasional dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara.

Data Narasumber :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Isilah tabel pertanyaan ini dengan menggunakan tanda \surd (checklist) pada pilihan jawaban!

No.	Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah bapak/Ibu tahu apa itu Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)?		

2	Apakah Bapak/Ibu menyetujui diterbitkannya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)?		
3	Apakah penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memudahkan nasabah dalam bertransaksi?		
4	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keamanan nasabah dalam bertransaksi		
5	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan para nasabah <i>discount</i> harga ketika berbelanja menggunakan ATM dengan logo GPN		
6	Dengan menggunakan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memudahkan para customer dalam melakukan transaksi pengambilan uang, pembayaran rekening listrik, air dsb tanpa mendapat potongan yang besar		
7	Bapak/Ibu mendapatkan informasi tentang Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) melalui berita dari media		
8	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga dapat diakses melalui media elektronik		

9	Berita seputar Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sudah tersebar ke kalangan masyarakat dan masyarakat sangat menyetujui hal tersebut		
10	Hadirnya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi Bank Indonesia		
11	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi-transaksi pembayaran maupun penarikan keuangan		
12	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keamanan bagi para nasabah akan maraknya pencurian ATM		
13	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keamanan bagi data-data para nasabah di Bank		
14	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) menyediakan fasilitas-fasilitas baru yang mendukung efektivitas kerja pegawai Bank		
15	Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) meyakinkan para konsumen akan integritas data para nasabah dan menjamin tingkat keamanan data nasabah		

Gambar Saat Menyebarkan Angket



Gambar.1



Gambar. 2



Gambar. 3



Gambar. 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Rizky Maikhairani Nasution
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 01 Mei 1997
JenisKelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kawat III Gg. Pribadi No. 272 Lingkungan XIII
Tj. Mulia Hilir
Anak Ke : 2 (Dua) dari 2 (Dua) Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Abdul Haris Nasution
Ibu : Siti Murniati Noor

Pendidikan Formal

2003 - 2009 : SD Swasta Pertiwi Medan
2009 - 2012 : SMP Swasta Pertiwi Medan
2012 - 2015 : SMA Swasta Dharmawangsa Medan
2015 - 2019 : S1 Ilmu Komunikasi UMSU



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: 0055.../KET/II.2-AU/UMSU-P/M/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Rizky Maikhairani Nst
NPM : 1503110102
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Komunikasi

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 30 Jumadil Awal 1440 H
06 Februari 2019 M

Plt. Kepala UPT Perpustakaan,



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
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

Unggul, Cerdas & Terpercaya

menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI

Sk-1

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

Medan, 07 Desember 2018

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Rizky Maikhairani Nst
 N P M : 1903110102
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,34

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Opini masyarakat terkait penggunaan gerbang pembayaran Nasional untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.	11/12-2018
2	Pola komunikasi kelompok komunitas pecinta alam "Granex" untuk menjalin hubungan solidaritas antar sesama anggota.	
3	Penggunaan Instagram sebagai referensi wisata (studi pada masyarakat di Sumatera Utara dalam mencari referensi tempat wisata melalui Instagram)	

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.

Pemohon,

Medan, tgl. 07 Desember 2018

Ketua,

(Rizky Maikhairani Nst)

PB: SAID HARAHAD



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 : 11.117/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal : **11 Desember 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RIZKY MAIKHAIRANI NST**
N P M : 1503110102
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GEBANG
PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH
DALAM BERTRANSAKSI**

Pembimbing : MUHAMMAD SAID HARAHAHAP, 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: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. 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 : 11 Desember 2019.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 03 Rabiul Akhir 1440 H
11 Desember 2018 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
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 02 Januari 2019

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : RIZKY MAIKHAIRANI NST
N P M : 1503110102
Jurusan : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 11.117/SK/II.3/UMSU-03/F/2018... tanggal ... dengan judul sebagai berikut :

Opini Masyarakat Terkait Gergang Pembayaran Nasional untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi

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. Proprosals 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

(M. SAID HARAHAP, S. Sos., M.I.Kom)

Pemohon,

(RIZKY MAIKHAIRANI NST)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 011/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Selasa, 08 Januari 2019
 Waktu : 14.00 s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-C FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENGUJI	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
16	DITIA APRILIA	1503110122	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom. ✓	KOMUNIKASI PEMASARAN PT. PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT PADA PROGRAM "GADAI PRIMA"
17	RIZKY MAIKHAIRANI NST	1503110102	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom. ✓	OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
18	EMI PARADISA	1503110045	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP DALAM MENGGALANG DANA MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
19	AZURA SALSABILA	1503110110	JUNAIDI, S.Pdi., M.Si.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	OPINI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN TERHADAP PERCEIVED QUALITY APLIKASI STREAMING MUSIK JOOX
20	BAYU SUGARA	1503110055	JUNAIDI, S.Pdi., M.Si.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, S.Ag., M.A. ✓	AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE

Medan, 28 Rabiul Akhir 1440 H

05 Januari 2019 M



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
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

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : RIZKY MAIKHAIRANI NST
 NPM : 1503110102
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Skripsi : OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	06/02/2019	Daftar pertanyaan untuk angket	
2.	11/02/2019	Bab I, Bab II, dan Bab III	
3.	19/02/2019	Revisi Bab I, Bab II, dan Bab III	
4.	21/02/2019	Revisi Bab III	
5.	28/02/2019	Bimbingan Bab IV	
6.	04/03/2019	Bimbingan Bab V	
7.	08/03/2019	Revisi Bab IV & Bab V	
8.	11/03/2019	Revisi table Bab IV	

Medan, ..11 Maret.....2019..

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

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

(Nurhasanah NST, M.I, Kom)

(M. Saiful M.P)



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

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 11 Maret 2019

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : RIZKY MAIKHAIRANI NST
 N P M : 1503110102
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
 Alamat rumah : Jl. KAWAT III Gg. PRIBADI No. 274 Lingk. XIII
Tj. MULIA HIJIR Telp : 0812 69010029

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 4 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 2).

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

Pemohon,


(RIZKY MAIKHAIRANI NST)

Disetujui oleh ;

Medan, 11 Maret 2019

Medan, 11 Maret 2019

Dekan,

a.n.Rektor,
 Wakil Rektor - I

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

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH.,M.Hum)



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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-7

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohiem.

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : RIZKY MAIKHAIRANI NST
 Tempat, tgl. lahir : MEDAN, 01 MEI 1997
 Agama : Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha*
 Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda*
 N P M : 1503110102
 Alamat Rumah : Jl. Kawat III Gg. Pribadi No. 274 Lingk. XIII
 Tj. Mulia Haur Telp/HP. 081269010029
 Pekerjaan/Instansi : MAHASISWA
 Alamat Kantor :
 Telp/HP.

melalui surat permohonan tertanggal 11 Maret 2019 telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,

Meterai
tempel
Rp. 6000

Rizky Maikhairani NST



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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-8

BORANG DATA ALUMNI



I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	RIZKY MAIKHAIRANI NST L/P*
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	MEDAN, 01 MEI 1997
AGAMA	ISLAM
SUKU BANGSA	JAWA DAN MANDAILING
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2015
N P M	1503110102
JURUSAN	ILMU KOMUNIKASI
ASAL SEKOLAH	SMA. SWASTA DHARMAWANGSA MEDAN
ALAMAT SEKOLAH	JL. KL YOS SUDARSO NO. 224, GUGUR KOTA, MEDAN BARAT, MEDAN
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI TANGGAL
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI: IPK: PREDIKAT:
JUDUL SKRIPSI	OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	KAWIN/ BELUM KAWIN /JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIAORANG, WANITA ORANG =ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	
TELEPON/HP	
NAMA AYAH	ABDUL HARIS NST
NAMA IBU	SITI MURNIATI NOOR
PEKERJAAN ORANG TUA	PENSIUN BUMI PT. PLN PERSEPO
ALAMAT RUMAH & KODE POS	Jl. Kawat III Gg. Pribadi no.274 Lingf. XIII Tj. Muca Hilir, 20241
TELEPON/HP	0813 62394701
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 394/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Jum'at, 15 Maret 2019
 Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	RIZKY MAIKHAIRANI NST	1503110102	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
2	SYARIFAH WULANDARI	1503110259	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS., S.Sos., M.I.Kom.	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	PERAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM PENANGANAN PENYALAHGUNAAN DAN PEREDARAN NARKOBA DI KOTA MEDAN
3	ANNISA MAJLAIKA	1503110019	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	JUNAIDI, S.PdI, M.Si	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	KOMPETENSI PRESENTER BERITA TV LOKAL DI MEDAN (STUDI KASUS KOMPAS TV MEDAN)
4	BAYU SUGARA	1503110055	RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
5	ALVI SYAHRIN NAJIB SUWITRA	1503110197	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELATIH DAN MURID DALAM MEMBERIKAN MOTIVASI KEPERCAYAAN DIRI (STUDI KASUS PADA PERGURUAN BELA DIRI SINAR PUTIH DI KOTA MEDAN)

ulis Sidang :

Medan, 06 Rajab 1440 H

13 Maret 2019 M

Ditetapkan oleh :

Rektor
 Wakil Rektor I
 Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

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

Panitia Ujian



Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom