

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM
PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI
MODA TRANSPORTASI MASSAL**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD YASIR ARAPAT HARAHAH

NPM 1803110224

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : **Muhammad Yasir Arapat Harahap**
NPM : 1803110224
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL**

Medan, 31 Maret 2022

PEMBIMBING



Dr. Muhammad Said Harahap, S.Sos., M.I.Kom

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



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



Dr. Arief Saleh, S.Sos., MSP

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Muhammad Yasir Arapat Harahap
NPM : 1803110224
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Maret 2022
Waktu : Pukul 08:00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom

PENGUJI III : Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom

Ketua

Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSi



Sekretaris

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Muhammad Yasir Arapat Harahap**, NPM 1803110224, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan 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, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 31 Maret 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Yasir Arapat Harahap

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabiil ‘Alaamiin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal. Sholawat beriring salam tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga syafaat beliau tercurahkan kepada kita semua. Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

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

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.A.P. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom dan Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Muhammad Said Harahap S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan serta waktunya untuk membantu dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
8. Seluruh pegawai Biro dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara yang telah membantu penulis selama melaksanakan perkuliahan sampai saat ini.

9. Teman – teman saya Ikhlasul Arbi, Farida Wahyuni, Galuh Nandita, Nada Amalia yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi pembahasan maupun dari segi penulisan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

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

Medan , 31 Maret 2022

Penulis

Muhammad Yasir Arapat Harahap

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL

Muhammad Yasir Arapat Harahap

NPM 1803110224

ABSTRAK

Trans Metro Deli adalah system transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada Tanggal 22 November 2020 di Kota Medan, Sumatera Utara. Layanan bus ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas warga Medan agar mau menggunakan transportasi public. Dengan fasilitas yang gratis membuat banyak masyarakat menggunakan bus Trans Metro Deli ini. Karena banyaknya minat masyarakat akan menimbulkan sebuah persepsi terhadap pelayanan kinerja Trans Metro Deli itu yang menjadi latar belakang penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja dinas perhubungan kota medan dalam pengembangan trans metro deli sebagai moda transportasi massal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif. Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Angkutan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara secara langsung. Teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepi masyarakat Medan terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja dinas perhubungan kota medan dalam pengembangan trans metro deli sebagai moda transpotasi massal adalah positif

Kata kunci: Trans Metro Deli, Komunikasi, Masyarakat dan Persepsi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.5.1. Manfaat Teoritis	5
1.5.2. Manfaat Akademis.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1. Komunikasi	7
2.1.1. Komunikasi Interpersonal.....	9
2.1.2. Proses Komunikasi Interpersonal.....	10
2.2. Pengertian Persepsi	11
2.2.1. Jenis-Jenis Persepsi	13
2.2.2. Ciri-ciri Umum Persepsi.....	15
2.2.3. Proses Persepsi.....	16
2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	17
2.2.5. Unsur-Unsur Yang Mempengaruhi Persepsi.....	20
2.2.6. Teori-Teori Mengenai Persepsi.....	21
2.2.7. Indikator-Indikator Persepsi.....	22
2.3. Masyarakat	24
2.4. Dinas Perhubungan	27

2.4.1. Pengertian Dinas Perhubungan	27
2.5. Trans Metro Deli	28
2.6. Moda Transportasi	28
2.7. Transportasi Massal	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Kerangka Konsep	35
3.3. Definisi Konsep.....	36
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	38
3.5. Informan atau Narasumber.....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1. Wawancara	42
3.6.2. Metode kepustakaan.....	42
3.6.3. Observasi.....	42
3.6.4. Dokumentasi	43
3.7. Teknik Analisis Data.....	43
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian	44
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	46
4.1.1. Wawancara Hasil	47
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan.....	56
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Kategorisasi Penelitian	38
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Kerangka Konsep.....36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3. SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 4. SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran 5. SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran 6. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 7. SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8. SK-10 Undangan/Panggilan Sidang Skripsi
- Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut (Mulyana, 2016) Ilmu komunikasi adalah suatu konstruksi yang dibuat oleh manusia, seperti tanah liat yang dapat dibentuk apa saja atau air yang dapat memenuhi wadah yang bagaimanapun bentuknya. Bagaimana definisi komunikasi atau modelnya (secara implisit juga unsur-unsurnya), bagaimana bentuk, konteks, atau bidang, dan bagaimana cara menelitinya, mata kuliah apa dan konsentrasi atau program studi atau jurusan apa, dapat dan akan terus berubah, selaras dengan perkembangan peradaban manusia dan kemajuan teknologi komunikasi. (Heri Budianto, 2016)

Persepsi berarti analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, dan selanjutnya mengenali benda tersebut. Untuk memahami hal ini, akan diberikan contoh sebagai berikut ketika seseorang mampu mengenali hal baru. Ketika ia melihat, ia akan memproses informasi tersebut melalui persepsi. Katakanlah ketika ia melihat suatu transportasi umum yang baru dikotanya, ia melihat transportasi tersebut terlihat baru dari jenis mobil yang digunakan, memiliki halte tersendiri dan memiliki pelayanan yang baik, maka ia bisa memiliki persepsi bahwa transportasi tersebut layak dinaiki oleh masyarakat di kotanya serta transportasi tersebut aman untuk digunakan karena diawasi langsung oleh CCTV serta dikelola oleh pemerintah setempat. (Barzam, n.d.)

Pada November 2020, Kementerian Perhubungan meluncurkan layanan TEMAN BUS di Kota Medan, yaitu moda transportasi umum *Bus Rapid Transit* (BRT) yang operasionalnya mencakup wilayah Terminal Pinang Baris, Kecamatan Medan Amplas, Kecamatan Medan Belawan, Lapangan Merdeka dan Kecamatan Medan Tembung. Layanan TEMAN BUS di Kota Medan ini bernama Bus Trans Metro Deli. Hanya dalam waktu satu bulan setelah peluncuran, Bus Trans Metro Deli telah mengangkut lebih dari 80.000 penumpang. Hal ini menunjukkan tingginya animo masyarakat Kota Medan untuk menjajal sarana transportasi massal yang nyaman. Namun, sampai dengan Januari 2021, jumlah halte Bus Trans Metro Deli yang telah terbangun adalah 20 dari 128 total kebutuhan halte. Kini semakin banyak pilihan transportasi umum di Kota Medan dengan beroperasinya bus Trans Metro Deli (Teman Bus, 2020)

Sejak 16 November 2020, Pemerintah Kota Medan bersama Dinas Perhubungan Kota Medan telah mengoperasikan sebanyak 72 unit angkutan massal bus Trans Metro Deli. Bus ini beroperasi sebagai salah satu upaya pemerintah pusat untuk mengurangi kemacetan di kota-kota besar. Dishub Kota Medan menyebutkan, tiga dari lima koridor yang dilayani oleh 72 unit bus Trans Metro Deli ini masih digratiskan hingga saat ini. Namun jika naik harus menggunakan kartu seperti *tap cash* BNI, *flazz* BCA, *e-money* MANDIRI dan *brizzi* BRI (atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut) untuk saat ini saldo didalam kartu tersebut tidak berkurang.

Bus Trans Metro Deli memiliki total 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut: koridor 1 terminal Pinang Baris-Lapangan

Merdeka jaraknya sekitar 9,7 km (memiliki 49 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 WIB-19.21 WIB, koridor 2 terminal Amplas-Lapangan Merdeka jaraknya sepanjang 9,6 km (memiliki 56 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 WIB-19.32 WIB, koridor 3 Belawan-Lapangan Merdeka jaraknya sepanjang 24,1 km (memiliki 112 halte dan rambu bus stop, dilayani 21 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 WIB-19.01 WIB, koridor 4 Medan Tuntungan-Lapangan Merdeka jaraknya sepanjang 18,1 km (memiliki 87 halte dan rambu bus stop, dilayani 17 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 WIB-19.18 WIB dan koridor 5 Tembung-Lapangan Merdeka berjarak sepanjang 8,3 km (memiliki 42 halte dan rambu bus stop, dilayani 10 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 WIB-19.01 WIB (Teman Bus, 2020)

Bus Trans Metro Deli merupakan layanan bus *Buy The Services*-BTS yang di inisiasi Kementerian Perhubungan lewat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Sebelum di Medan, Program BTS ini telah hadir di empat kota besar lainnya di Indonesia. yakni Palembang, Solo, Denpasar dan Yogyakarta (Teman Bus, 2020). Di Kota Medan budaya naik bus atau transportasi umum mulai terbentuk, terbukti melihat antusias masyarakat Kota Medan yang menggunakan bus Trans Metro Deli tercatat sebanyak dua juta lebih penumpang sejak diluncurkan november 2020 lalu (Ray, 2021). Hal tersebut juga tidak terlepas dari Peran Dinas Perhubungan Kota Medan dalam mengembangkan Bus Trans Metro Deli sebagai transportasi yang ekonomis, mudah, andal, dan nyaman. Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal”.

1.2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti. Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah sehingga tidak mengaburkan penelitian. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil informan/narasumber dari Kepala Seksi Bidang Angkutan Darat sebagai perwakilan dari Dinas Perhubungan Kota Medan dan Penumpang Jasa angkutan Trans Metro Deli.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal”

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal.

1.5.2. Manfaat Akademis

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

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

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

BAB II : Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang uraian teoritis yang menguraikan ilmu komunikasi, Persepsi Masyarakat terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengembangan Bus Trans Metro Deli sebagai Moda Transportasi Massal

BAB III : Metode Penelitian

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

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan hasil dari penelitian dan Pembasan.

BAB V : Penutup

Berisikan simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata *communico* yang artinya membagi.

Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih (Mulyana, 2016). Masih dalam Mulyana, komunikasi melibatkan ekspektasi, persepsi, pilihan, tindakan dan penafsiran. Setiap kita berkomunikasi dengan seseorang, tidak diragukan bahwa orang tersebut berasal dari suatu lingkungan budaya tertentu, bukan orang yang tiba dari ruang hampa-sosial. (Thariq & Anshori, n.d.)

Menurut Everett M. Rogers (1985) “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.

Definisi ini kemudian dikembangkan bersama dengan Lawrence D. Kincaid (1987) sehingga melahirkan suatu definisi yang lebih maju dengan menyatakan : “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertiannya yang mendalam”.

Everett M. Rogers menyatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari suatu sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan

maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Jadi, secara sederhana komunikasi dapat dipandang sebagai suatu proses pentransferan ide, berita atau pesan dari sumber berita (*source*) kepada penerima berita (*receiver*) dengan maksud agar terjadi suatu efek yang diinginkan pada pihak penerima berita.

Proses komunikasi melibatkan berbagai komponen yang berinteraksi satu sama lain dan saling mempengaruhi. Masing-masing komponen mempunyai fungsi yang berbeda dalam rangka mencapai tujuan komunikasi itu. Berikut akan diuraikan komponen-komponen tersebut secara sederhana.

- a. Sumber (*source*), yaitu pihak yang berinisiatif dalam penyampaian pesan. Sumber ini bisa berupa individu, kelompok, atau dapat pula berupa organisasi.
- b. Penerima pesan (*receiver*), adalah orang atau pihak yang menerima pesan/informasi yang disampaikan oleh sumber pesan. Dalam komunikasi interpersonal, pada tahap awalnya setiap orang dibedakan atas sumber dan penerima. Namun pada proses berikutnya, masing-masingnya sekaligus akan berfungsi sebagai sumber dan penerima.
- c. Pesan/berita (*message*), adalah stimulus yang disampaikan dari sumber kepada penerima. Stimuli tidak mempunyai arti apa-apa, oranglah yang memberikan arti pada stimulus tersebut sehingga menjadikannya sebagai pesan. Karena makna suatu pesan tergantung kepada persepsi penerimanya, maka pesan yang sama dapat menimbulkan arti atau makna yang berbeda oleh penerima pesan.

- d. Saluran (*channel*), yaitu segala sesuatu atau seperangkat instrumen, teknik atau cara yang digunakan dalam usaha menyampaikan pesan.
- e. Efek atau pengaruh adalah perubahan yang terjadi pada penerima sebagai akibat dari pesan yang disampaikan. Efek yang diharapkan terjadi pada si penerima pesan meliputi perubahan pada aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan/perbuatan. Kesesuaian antara pesan yang diterima dengan efek yang diberikan memberikan isyarat kepada sumber tentang efektivitas komunikasi.
- f. Umpan balik, adalah respon dari si penerima terhadap pesan si sumber, yang memberi petunjuk pada sumber tentang efektivitas dari komunikasi. (Zuwirna, n.d.)

2.1.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. DeVito berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dsb. Deddy Mulyana (2005) menyatakan: “komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.” (Mulyana, 2005:73).

2.1.2. Proses Komunikasi Interpersonal

- Pengirim (*source*) dan Penerima (*receiver*) pesan

Dalam komunikasi interpersonal ada dua orang atau lebih yang berkomunikasi. Salah satu orang mengirim pesan sementara orang yang lain menerima dan menerjemahkan pesan tersebut.

- *Message* (pesan)

Pesan adalah sinyal yang bekerja sebagai stimulus bagi komunikan (*receiver*). Pesan bisa berbentuk suara, bau, rasa, visua, dan kombinasinya.

- *Feedback* (umpan balik)

Dalam menyampaikan pesan akan menerima proses umpan balik. *Feedback* adalah reaksi yang muncul ketika seseorang menyampaikan pesan. Orang yang menerima pesan bisa mendengar dan menulis pesan tersebut.

- Kalimat Terbuka

Kalimat pembuka ini berisi kumpulan informasi yang diberikan sebagai pengantar, sebelum informasi utama. Kalimat pembuka atau feedforward ini bisa untuk meyakinkan untuk orang yang menerima pesan supaya bisa mengerti.

- *Channel* atau Media

Proses komunikasi membutuhkan media untuk menyalurkan pesan bisa sampai ke penerima. Media dalam komunikasi interpersonal bisa berupa telepon, email, atau bertemu langsung.

- *Noise* (hambatan)

Dalam komunikasi interpersonal ada hambatan yang bisa mengganggu. Hambatan ini bisa menghalangi penerima pesan memproses informasi. Orang yang menerima pesan bisa salah paham.

2.2. Pengertian Persepsi

Menurut Kotler dalam Fentri (2017), persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna tentang dunia. Adapun Robbins (2003) dalam jurnal psikologi (2009) mendeskripsikan persepsi dalam kaitannya dengan lingkungan, yaitu sebagai proses di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

Sarlito W. Sarwono (2009:24) berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menirami stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan (Salito W. Sarwono 2002:94).

Dalam Zamroni (2013) berpendapat bahwa persepsi adalah proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu. Persepsi seseorang terhadap sesuatu objek tidak berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya.

Menurut Ruch (2010) persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk iderawi (sensory) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur pada suatu situasi tertentu. Pada hakekatnya persepsi akan berhubungan dengan perilaku seseorang dalam mengambil keputusan terhadap apa yang dikehendaki.

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Bimo Walgito (2008: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2006: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian. Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari

penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya.

2.2.1. Jenis-jenis Persepsi

Persepsi terbagi menjadi dua, yaitu: persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia atau sosial. Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Kedua jenis persepsi ini memiliki perbedaan yaitu:

- a. Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan terhadap manusia melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Manusia lebih efektif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
- b. Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya).
- c. Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek.

Persepsi manusia atau sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dilingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran berbeda-beda mengenai realitas disekelilingnya. Ada beberapa prinsip penting mengenai persepsi sosial, yaitu:

1. Persepsi berdasarkan pengalaman yaitu persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian yang serupa.
2. Persepsi bersifat selektif. Setiap manusia sering mendapatkan rangsangan indrawi. Atensi kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektifitas kita atas rangsangan tersebut.
3. Persepsi bersifat dugaan. Terjadi karena data yang kita peroleh mengenai objek tidak pernah lengkap sehingga proses persepsi yang bersifat dugaan ini memungkinkan kita menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang manapun.
4. Persepsi bersifat evaluatif. Artinya kebanyakan dari kita mengatakan bahwa apa yang kita persepsikan itu adalah suatu yang nyata akan tetapi, terkadang alat-alat indra dan persepsi kita menipu kita sehingga kita juga ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas sebenarnya.
5. Persepsi bersifat kontekstual. bahwa dari semua pengaruh dalam persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Ketika kita melihat seseorang, suatu objek atau suatu kejadian, konteks rangsangan sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan oleh karenanya juga persepsi kita.

Penjelasan persepsi yang diuraikan di atas kita dapat melihat bahwa kita terkadang melakukan kekeliruan dalam mempersepsikan lingkungan fisik. Kondisi mempengaruhi kita terhadap suatu benda. Misalnya ketika kita disuruh mencicipi minuman, mungkin pendapat kita akan berbeda dengan pendapat orang lain karena kita memiliki persepsi yang berbeda-beda. Sedangkan persepsi terhadap manusia yaitu proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian yang kita alami di lingkungan kita, sebab setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap lingkungan sosialnya.

2.2.2. Ciri-ciri Umum Persepsi

Agar dihasilkan suatu pengindraan yang bermakna, ada ciri-ciri umum tertentu dalam persepsi, ciri-ciri tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Modalitas: rangsang-rangsang yang diterima harus sesuai dengan modalitas tiap-tiap indra, yaitu sifat sensoris dasar dan masing-masing indra (cahaya untuk penglihatan; bau untuk penciuman; suhu bagi perasa; bunyi bagi pendengaran; sifat permukaan bagi peraba dan sebagainya).
- b. Dimensi ruang: persepsi mempunyai sifat ruang (dimensi ruang); kita dapat mengatakan atas bawah, tinggi rendah, luas sempit, latar depan latar belakang, dan lain-lain.
- c. Dimensi waktu: persepsi mempunyai dimensi waktu, seperti cepat lambat, tua muda, dan lain-lain.

- d. Struktur konteks, keseluruhan yang menyatu: objek-objek atau gejala-gejala dalam dunia pengamatan mempunyai struktur yang menyatu dengan konteksnya. Struktur dan konteks ini merupakan keseluruhan yang menyatu.
- e. Dunia penuh arti: persepsi adalah dunia penuh arti. Kita cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala yang mempunyai makna bagi kita, yang ada hubungannya dalam diri kita.

Dari beberapa ciri-ciri persepsi di atas, kita dapat melihat bahwa alat-alat indra manusia sangat berpengaruh dalam proses pembentukan sebuah persepsi. Alat-alat indra yang dimiliki manusia menyebabkan manusia mampu berpikir, merasakan, dan memiliki persepsi tertentu mengenai dirinya dan dunia disekitarnya. Persepsi di mulai dengan adanya stimulus atau rangsangan dari luar alat indra kita. Dari stimulus tersebut alat indra kita kemudian memprosesnya sehingga kita dapat menentukan atau menafsirkan informasi dari apa yang terjadi.

2.2.3. Proses Persepsi

Proses Persepsi Menurut Miftah Toha (2008: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- a. Stimulus atau Rangsangan Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat

informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftar semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

c. Interpretasi Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut David Krech dan Richard S. Crutchfield (Rakhmat 2000:51) bahwa persepsi seperti juga sensasi di tentukan oleh faktor fungsional dan faktor struktural.

Faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi adalah:

- a. Pengalaman, terjadi tidak selalu proses belajar formal, pengalaman juga bertambah melalui rangkaian peristiwa yang pernah kita hadapi.
- b. Motivasi, terjadi saat sedang mendapatkan sesuatu misalnya ganjaran, hukuman dan perasaan terancam, motivasi untuk mempertahankan diri akan timbul dengan sendirinya.
- c. Kepribadian, ditandai oleh ketegaran pada nilai-nilai konvensional, hasrat berkuasa yang tinggi, kekakuan, kecenderungan melempar tanggung jawab, dan memproyeksi sebab-sebab dari peristiwa yang tidak menyenangkan.(Hardiyanto & Lubis, 2020)

Dalam proses persepsi, banyak rangsangan yang masuk ke panca indra namun tidak semua rangsangan tersebut memiliki daya tarik yang sama. Menurut Rhenal kasali, persepsi ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut

a. Latar belakang budaya

Persepsi itu terkait oleh budaya. Bagaimana kita memaknai suatu pesan, objek atau lingkungan bergantung pada sistem nilai yang kita anut. Semakin besar perbedaan budaya antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas.

b. Pengalaman masa lalu

Audience atau khalayak, umumnya pernah memiliki suatu pengalaman tertentu atas objek yang dibicarakan. Makin intensif hubungan antara objek tersebut dengan audiens, maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh audiens. Selama audiens menjalin hubungan dengan objek, ia akan melakukan penilaian. Pada produk-produk tertentu, biasanya pengalaman dan relasi itu tidak hanya di alami oleh satu orang saja, melainkan sekelompok orang sekaligus. Pengalaman masa lalu ini biasanya diperkuat oleh informasi lain, seperti berita dan kejadian yang melanda objek.

c. Nilai-nilai yang dianut

Nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan yang dianut mencakup kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Nilai bersifat normatif, memberitahu suatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, apa yang harus diperjuangkan, dan lain sebagainya. Nilai bersumber dari isu filosofis yang lebih besar yang merupakan bagian dari lingkungan budaya, oleh karena itu nilai bersifat stabil dan sulit berubah.

d. Berita-berita yang berkembang

Berita-berita yang berkembang adalah berita-berita seputar produk baik melalui media massa maupun informasi dari orang lain yang dapat berpengaruh terhadap persepsi seseorang. Berita yang berkembang merupakan salah satu bentuk rangsangan yang menarik perhatian khalayak. Melalui berita yang berkembang di masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya persepsi pada benak khalayak. Dari berita yang berkembang membuat khalayak mampu memberikan pengaruh baik secara sadar dan tidak sadar, hal ini mampu sampai kepada khalayak melalui beberapa tahapan dan untuk mengetahuinya maka digunakan Teori Stimulus Respons. Teori ini pada dasarnya merupakan reaksi atau efek secara stimulus tertentu dan menjelaskan bagaimana media massa itu mampu mempengaruhi khalayak sehingga sampai terjadi perubahan pada sikapnya. Dengan demikian seseorang dapat menjelaskan suatu prinsip yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu.

Teori ini menggambarkan proses komunikasi secara sederhana yang hanya melibatkan dua komponen media massa. Pengirim pesan, yaitu media penyiaran yang mengeluarkan stimulus, dan khalayak media massa sebagai penerima yang menanggapi dengan menunjukkan respon sehingga dinamakan teori stimulus respons.

2.2.5. Unsur-unsur Yang Mempengaruhi Persepsi

Wilson (2006) mengemukakan ada unsur dari luar dan dari dalam yang mempengaruhi persepsi diantaranya sebagai berikut :

a. Unsur eksternal atau dari luar :

1. Concreteness yaitu wujud atau gagasan yang abstrak yang sulit dipersepsikan dibandingkan dengan yang obyektif.

2. Novelty atau hal yang baru, biasanya lebih menarik untuk dipersepsikan dibanding dengan hal-hal yang baru.

3. Velocity atau percepatan misalnya gerak yang cepat untuk menstimulasi munculnya efektif di bandingkan dengan gerakan yang lambat.

4. Conditioned stimuly, stimuli yang di kondisikan seperti bel pintu, deringan telepon dan lain-lain

. b. Unsur internal atau dari dalam :

1. Motivation, misalnya merasa lelah menstimulasi untuk berespon untuk istirahat.

2. Interest, hal-hal yang menarik lebih di perhatikan dari pada yang tidak menarik.

3. Need, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian.

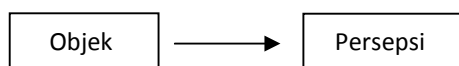
4. Assumptions, juga mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan dan lain-lain.

2.2.6. Teori-Teori Mengenai Persepsi

Terdapat beberapa teori yang membahas mengenai persepsi manusia terhadap lingkungannya dalam hal ini termasuk tanda, simbol dan spasial yang terdapat pada lingkungan tersebut, diantaranya adalah : teori Gestalt, Ecological perception of the environment , teori Brentano , Brunswik's model, dan Transactional theory of perception .

a. Teori Gestalt

Teori Gestalt (Bell, 2001) dipengaruhi oleh pemikiran yang bersifat arsitektural dan didasarkan pada asumsi secara menyeluruh bahwa manusia membaca makna bentuk atau melodi masuk ke dalam persepsi melebihi jumlah sensasi-sensasi individual sehingga manusia melihat obyek (tanda, simbol dan lain-lain) sebagai suatu kesatuan dan tidak mampu membedakannya bagian per bagian. Kelemahan teori ini adalah dalam hal waktu dan pengamatan yang berulang, bila seseorang mempergunakan waktu yang agak lama dalam merekam obyek, maka semakin lama mengamati semakin mungkin seseorang melihat bagian per bagiannya dan semakin dapat membedakannya, apalagi bila pengamatan tersebut dilakukan secara berulang-ulang. Selanjutnya teori Gestalt dapat dipahami seperti pada gambar



“Proses Terjadinya Persepsi Menurut Teori Gestalt”

Sumber : Bell, 2001

b. Ecological perception of the environment

Teori ecological perception yang dikemukakan oleh Gibson (Bell, 2001) menekankan perlunya pendekatan persepsi secara menyeluruh dan terarah sehingga pola-pola stimulasi (dalam hal ini bisa berupa tanda, simbol atau lainnya) memberikan the perceiver (orang yang merasakannya, melihatnya) informasi sesegera mungkin mengenai suatu lingkungan termasuk karakter dari obyek atau tempat melalui sedikit usaha atau aktifitas yang kognitif. Selanjutnya bila diurutkan dapat digambarkan pada gambar berikut :



“Proses Terjadinya Persepsi Menurut Teori *Ecological Perception*”

Sumber : Bell, 2001

2.2.7. Indikator-indikator Persepsi

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

a. Penerimaan.

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

b. Evaluasi

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

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

1. Penyerapan terhadap Rangsang

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

2. Pengertian atau Pemahaman

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

3. Penilaian atau Evaluasi

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

2.3. Masyarakat

Masyarakat Kata masyarakat berasal dari bahasa Arab, yaitu “syaraka” yang artinya ikut serta, berpartisipasi, atau “musyaraka” yang artinya saling bergaul. Dalam bahasa Inggris dipakai istilah “society”. Menurut Koentjaraningrat (dalam Jamaludin, 2015:6) kata tersebut berasal dari bahasa Latin “socius” yang artinya kawan. Perkembangan masyarakat pada akhirnya menyebabkan terjadinya pengelompokan (penggolongan) atau klasifikasi tipologi masyarakat. Soerjono Soekanto (dalam Jamaludin, 2015: 20) menjelaskan bahwa tahap perkembangan masyarakat Indonesia terdiri atas sebagai berikut:

- a. Masyarakat sederhana/ bersahaja adalah masyarakat yang mengalami Perkembangan lambat dibandingkan dengan masyarakat lainnya.
- b. Masyarakat madya adalah masyarakat yang telah mengalami Perkembangan dibandingkan masyarakat sederhana.
- c. Masyarakat Pramodern atau Modern adalah masyarakat telah mengalami perkembangan atau mengalami kemajuan karena hubungan dengan masyarakat yang lain telah intensif, banyak menerima informasi dari luar melalui media elektronik, bahkan masyarakat yang bersangkutan sering berusaha diluar wilayahnya sehingga mengalami perkembangan sejalan dengan perubahan yang datang dalam kehidupan mereka.
- d. Masyarakat primitif adalah kelompok masyarakat yang masih asli

Peradaban atau kebudayaannya artinya kebudayaan yang dimiliki tidak bercampur atau pengaruh dari dunia luar. (Hardiyanto & Pulungan, 2021)

Masyarakat M.J. Herskovits menyatakan, masyarakat adalah kelompok individu yang diorganisasikan, yang mengikuti satu cara hidup tertentu. Sedangkan J.L. Gillin dan J.P. Gillin mengatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia terbesar yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang sama. S.R. Steinmetz, memberikan batasan mengenai masyarakat sebagai kelompok manusia yang terbesar meliputi pengelompokan manusia yang lebih kecil yang mempunyai perhubungan erat dan teratur. Pendapat dari Maclver yang mengatakan bahwa masyarakat adalah satu sistem cara kerja dan prosedur, dari otoritas dan saling membantu yang meliputi kelompok-kelompok dan pembagian-pembagian sosial lainnya, system pengawasan tingkah laku manusia dan kebebasan, sistem yang kompleks dan selalu berubah, atau jaringan relasi sosial.

Jadi, masyarakat timbul dari adanya kumpulan individu yang telah cukup lama hidup dan berkerja sama. Dalam waktu yang cukup lama itu, kelompok manusia yang belum terorganisasikan mengalami proses fundamental, yaitu:

1. Adaptasi dan membentuk organisasi tingkah laku dari para anggotanya.
2. Timbulnya secara lambat, perasaan kelompok atau *esprit de corps*. Proses itu biasanya bekerja tanpa disadari dan diikuti oleh semua anggota kelompok dalam suasana *trial and error*. Agar tidak simpang siur dalam menggunakan istilah, kelompok/group di sini adalah setiap himpunan manusia sosial yang mengadakan relasi sosial antara satu dan lainnya. sebagai satu *resiprositas*. Kelompok tersebut belum

terorganisasikan secara sadar. Contohnya adalah crowd, class, primary dan secondary group dan organisasi besar.

Istilah masyarakat berasal dari bahasa arab, yaitu syaraka yang artinya ikut serta atau berpartisipasi. Sedangkan dalam bahasa inggris masyarakat adalah society yang pengertiannya mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Dalam literatur lainnya, masyarakat juga disebut dengan sistem social. Masyarakat juga berarti bahwa kesataun hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. 10 Untuk pemahaman lebih luas tentang pengertian masyarakat, akan dijelaskan beberapa para ahli yaitu :

- a. Karl Marx, Masyarakat adalah : suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi ataupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah-pecah secara ekonomis.
- b. Max Weber, Masyarakat adalah : suatu struktur atau aksi yang pada pokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya.
- c. Selo Soemardjan, Masyarakat adalah : orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.

Terbentuknya kelompok sosial atau masyarakat dikarenakan manusiamanusia menggunakan pikiran, perasaan, dan keinginannya dalam memberikan reaksi terhadap lingkungannya. Manusia mempunyai naluri untuk

selalu berhubungan dengan sesamanya. Hubungan yang berkesinambungan dan terus menerus ini menghasilkan pola pergaulan yang disebut pola interaksi sosial.

2.4. Dinas Perhubungan

2.4.1. Pengertian Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang perhubungan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Dinas Perhubungan Kota Medan sendiri mempunyai tugas yaitu membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah kota. Sesuai dengan Peraturan Walikota Medan No 63 Tahun 2017, tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Medan, telah diatur tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Medan:

- a. Dinas merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- b. Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam melaksanakan tugas, Dinas Perhubungan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang perhubungan

- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang perhubungan
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang perhubungan
- d. Pelaksanaan administratif Dinas Perhubungan sesuai dengan lingkup tugasnya
- e. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan, dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.5. Trans Metro Deli

Pada November 2020, Kementerian Perhubungan meluncurkan layanan TEMAN BUS di Kota Medan, yaitu moda transportasi umum *Bus Rapid Transit* (BRT) yang operasionalnya akan mencakup wilayah Terminal Pinang Baris, Kecamatan Medan Belawan, Lapangan Merdeka dan Kecamatan Medan Tembung (Teman Bus, 2020). Layanan TEMAN BUS di Kota Medan ini bernama Bus Trans Metro Deli. Hanya dalam waktu satu bulan setelah peluncuran, Bus Trans Metro Deli telah mengangkut lebih dari 80.000 penumpang. Hal ini menunjukkan tingginya animo masyarakat Kota Medan untuk menjajal sarana transportasi massal yang nyaman. Namun, sampai dengan Januari 2021, jumlah halte Bus Trans Metro Deli yang telah terbangun adalah 20 dari 128 total kebutuhan halte (Ritonga, 2021). Kondisi eksisting dari halte tersebut telah terdapat berbagai kebutuhan dasar seperti ramp, tempat duduk, atap, dan penanda. Namun, halte belum dilengkapi beberapa fasilitas seperti papan informasi rute, tempat parkir sepeda, tong sampah dan lampu.

Bus Rapid Transit (BRT) adalah salah satu sarana mobilisasi masal masyarakat yang mulai banyak diterapkan di seluruh dunia untuk mengurangi kemacetan, mengurangi polusi dan sebagai sarana mobilitas untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Kemampuan BRT untuk meningkatkan kualitas transportasi dengan nilai investasi yang lebih kecil dan waktu pengerjaan proyeknya lebih singkat dibanding transportasi berbasis kereta, mempengaruhi keputusan para pemangku jabatan untuk mengembangkan transportasi berbasis bus seperti BRT (Deng et al., 2013). Konsep *Bus Rapid Transit* (BRT) berkembang dengan pesat dalam beberapa dekade terakhir dan banyak diterapkan oleh kota-kota di Amerika Latin dan menyebar ke kawasan benua Asia termasuk Indonesia (Adriana et al., 2019).

Kehadiran TEMAN BUS di Kota Medan menjadi layanan yang kelima dalam program *Buy The Service* (BTS) yang digagas oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Operator yang menjalankan operasional layanan TEMAN BUS di Kota Medan adalah PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli). Angkutan *Bus Rapid Transit* (BRT) ini menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Kota Medan yang mencakup hingga ke wilayah Distrik Belawan, Terminal Pinang Baris, Lapangan Merdeka, Terminal Amplas dan Tembung.

TEMAN BUS Medan sebanyak 72 unit dengan rute layanan di 5 Koridor, yaitu:

- a. Koridor 1; Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
- b. Koridor 2; Terminal Amplas – Lapangan Merdeka
- c. Koridor 3; Belawan – Lapangan Merdeka

d. Koridor 4; Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka

e. Koridor 5; Tembung – Lapangan Merdeka

Rute trans metro deli

Adapun rute - rute trayek bus Trans Metro Deli adalah sebagai berikut dengan melayani 5 koridor :

1. Rute 1 : Terminal Pinang Baris - Sundari 2-Simpang Pinang Baris 2 - Lotte Mart 2 - Kodam 2 – Imigrasi - RRI 2 - Tomang Elok 2 - Panca Budi 2 - Rs Advent 2 - Berastagi Supermarket - Mandi Lestari 2 - RS SMEC - Gajah Mada – Cambridge - Santo Thomas - Tugu Guru Patimpus-Kantor Walikota - Bank Indonesia - Lapangan Merdeka Pusat.(Pergi). Lapangan Merdeka - Balai Kota - Deli Park - Sri Deli – Majestik -Plaza Medan Fair - Mardi Lestari - Super Market Brastagi - Rs Advent - Panca Budi - Tomang Elok – RRI – PRSU - Manhattan Time Square-Kodam - Lotte Mart - Simpang Pinang Baris – Sundari - Terminal Pinang Baris.(Pulang).
2. Rute 2 : Terminal Amplas - Amplas 1 - SMK Parulian 3 – ALS – Tritura - Marendal – Dinas Kehutanan - Dealer Wuling - Simpang Limun 2 - Budi Darma 2 - Halte Air Bersih 2 - Halte Pelangi - Teladan 2 - Hm Joni 2 – JuandaTaman Sri Deli - Kolam Renang Paradiso - PDAM Tirtanadi 2 - Gedung Juang 45 – Kesawan - Bank Indonesia -Lapangan Merdeka Pusat.(Pergi). Lapangan Merdeka - Pajak Ikan - Bank Mestika - PDAM Tirtanadi - Klinik Spesialis Bunda - Yuki Simpang Raya - Simpang Juanda - Simpang HM Joni 1 - Stadion Teladan 1 – UISU- Halte Air Bersih 1 - Budi Darma 1 - Simpang Limun 1 - SD 100 - Universitas SM

Raja - Harjosari 1 – Indogrosir - Masjid Ar Rivai - RS Mitra Medika - Terminal Amplas (Pulang).

3. Rute 3 : Stasiun Kereta Api - Simpang Pahlawan - RS Prima Husada - Simpang Sicanang - Simpang PLN - Pertamina - Simpang Syahbudin Yatim - Simpang Serwi - Pasar Impres - Titi Bambu - Simpang Martubung - Pasar Titi Papan - Simpang Dobi - Kota Bangun - Simpang Kim - Simpang Mabar - Simpang Kayu Putih - Tanjung Mulia - RS Martha Friska - Pasar Palapa - Simpang Brayon - Maju Bersama - Methodist 8 - Glugur - Pertamina Putri Hijau - Merak Jingga -Gaharu - Lapangan Merdeka Pusat (Pergi). Lapangan Merdeka Pusat - Kantor Pos - Putri Hijau – Glugur - Methodist 8 - Maju Bersama - Simp Brayon - Pasar Palapa Brayon - RS Marta Friska - Simp Tanjung Mulia - Simpang Kayu Putih - Simpang Mabar - Simpang Kim - Kota 8 Bangun - Simpang Dobi - Pasar Titi Papan - Simpang Martubung - Titi Bambu - Pasar Impres - Simpang Serwai - Simpang Syahbuddin Yatim – Pertamina - PLN Belawan - Simpang Sicanang - RS Prima Husada - Simpang Pahlawan - Stasiun Kereta Api - Tugu TNI AL - Pasar Belawan (Pulang).
4. Rute 4 : Hairos 2 - Simpang Pasar Induk 2 - Smp 31 Medan 2 - Simpang Adam Malik 2 - Pasar Induk Tuntungan - GBI Jamin Ginting 2 - Diklat Pkn 2 - Simpang Simalingkar 2 - Penerbangan 2 - Dharma Bakti 2 - Simpang Pintu Air 2 - Simpang Pos 2 - Simpang Bringin 2 - Citra Garden 2 - Simpang Harmonika 2 - Pajus 2 - SDN Jamin Ginting 2 - Simpang Dr. Mansyur 2 - Wahid Hasyim 2 - Simpang Mongonsidi – Patimura 2 - BPJS

Ketenagakerjaan - Taman Beringin 2 - Le Polonia - Waspada 2 - Gedung Juang 45 – Kesawan - Bank Indonesia - Lapangan Merdeka (Pergi). Lapangan Merdeka - Pajak Ikan - Bank Mestika - Simpang Waspada - Taman Ahmad Yani - Taman Beringin - Simpang Sudirman – Patimura - Simpang Mongonsidi – Patimura - Simpang Wahid Hasyim - DR Mansyur - SDN Jamin Ginting Pajus - Simpang Harmonica - Citra Garden 1 - Simpang Bringin - Simpang Pos - Simpang Pintu Air - Darma Bakti - Simpang Penerbangan - Simpang Simalingkar -Diklat PKN Medan - GBI Jamin Ginting - Rs Bukit Permai - Simpang Adam Malik - SMP 31 Medan - Simpang Pasar Induk – Hairos - Simpang Tuntungan (Pulang).

5. Rute 5 : Lapangan Merdeka - Bank Indonesia – Gaharu - Taman Budaya - Methodis 3 - Masjid Juang 45 - Simpang Ibrahim Umar – Sentosa – Aksara - Simpang Mandala By Pass- Bersama - Tol Bandar Selamat - Sai Padang - Pejuang Letda Sujono – SMK Prayatna (Pergi). SMK Prayatna - Pejuang Ledta Sujono - Padang - SMA Budi Satrya – Bersama - Simpang Mandala By Pass - Simpang Aksara - Sentosa - Ibrahim Umar – Pringadi - Simpang Thamrin - Simpang Sutomo - Lapangan Merdeka (Pulang) (Teman Bus, 2020).

2.6. Moda Transportasi

Moda transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman, serta moda

yang terbang di udara. Moda yang di darat juga masih bisa dikelompokkan atas moda jalan, moda kereta api dan moda pipa.

Indonesia sebagai negara kepulauan yang tersebar dengan 17 ribuan pulau hanya bisa terhubung dengan baik dengan sistem transportasi multi moda, tidak ada satu modapun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi. Masing-masing moda mempunyai keunggulan dibidangnya masing-masing. Pemerintah berfungsi untuk mengembangkan keseluruhan moda tersebut dalam rangka menciptakan sistem transportasi yang efisien, efektif dan dapat digunakan secara aman dapat menempuh perjalanan dengan cepat dan lancar.

Jaringan transportasi dapat dibentuk oleh moda transportasi yang terlibat yang saling berhubungan yang rangkai dalam Sistem Transportasi Nasional (Sistranas). Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik teknis yang berbeda dan pemanfaatannya disesuaikan dengan kondisi geografis daerah layanan. Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) adalah tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai, danau, dan penyeberangan, transportasi laut serta transportasi pipa, yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana, kecuali pipa, yang saling berinteraksi dengan dukungan perangkat lunak dan perangkat pikir membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang, yang terus berkembang secara dinamis.

2.7. Transportasi Massal

Transportasi massal atau yang biasa dikenal dengan transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Moda transportasi publik di antaranya bus kota, trem (atau kereta api ringan) dan kereta api, kereta cepat (metro/subway/bawah tanah, dan sebagainya) serta feri. Angkutan umum antar kota didominasi oleh maskapai penerbangan, bus antarkota, kereta api, dan kereta antarkota. Sebagian besar sistem transportasi umum berjalan di sepanjang rute tetap dengan titik pemberhentian dengan jadwal yang telah diatur sebelumnya. Taksi berbagi menawarkan layanan berdasarkan permintaan di banyak bagian dunia, dan beberapa layanan akan menunggu sampai kendaraan penuh sebelum taksi tersebut berangkat (Wikipedia, 2021).

Layanan bus menggunakan bus di jalan-jalan konvensional untuk membawa penumpang banyak dalam perjalanan yang memiliki jarak pendek. Bus beroperasi dengan kapasitas rendah (dibandingkan dengan trem atau kereta), dan dapat beroperasi di jalan-jalan konvensional, dengan bus yang relatif murah berhenti untuk melayani penumpang. Oleh karenanya bus merupakan transportasi umum yang digunakan di kota kecil dan kawasan perkotaan besar, di daerah pedesaan juga dilengkapi layanan angkutan untuk menuju kota-kota besar. Bus rapid transit adalah istilah yang digunakan untuk bus yang beroperasi pada jalur tertentu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

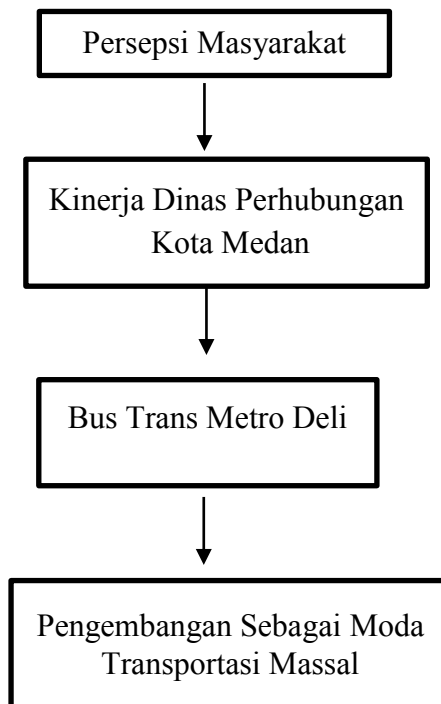
Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong Lexy, 2011) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya. Penelitian ini bersifat deskriptif maka dari itu diperlukan landasan teori sebagai pemandu peneliti dalam memfokuskan permasalahan yang di angkat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu social yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2015).

3.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Konsep utama dalam penelitian ini adalah Persepsi

Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal

Tabel 1. Kerangka Konsep



3.3. Definisi Konsep

Konsep atau anggitan adalah abstrak, entitas mental yang universal yang menunjuk pada kategori atau kelas dari suatu entitas, kejadian atau hubungan. Konsep merupakan abstraksi suatu ide atau gambaran mental, yang dinyatakan dalam suatu kata atau simbol. Konsep dinyatakan juga sebagai bagian dari pengetahuan yang dibangun dari berbagai macam karakteristik. Konsep juga dapat diartikan pembawa arti (Jacobsen, 2009). Maka akan ditentukan beberapa definisi konsep yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

BUS TRANS METRO DELI

Bus Trans Metro Deli adalah sebuah bus dengan konsep *Bus Rapid Transit* (BRT). BRT merupakan sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu dari sisi infrastruktur, jadwal dan kendaraan. Bus Trans Metro Deli juga merupakan layanan bus *Buy The Services*-BTS dan jika ingin menggunakan bus ini harus memiliki kartu tap cash BNI, flazz BCA, emoney MANDIRI dan brizzi BRI(atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut). Bus ini memiliki 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan yaitu : koridor 1 terminal pinang baris-lapangan merdeka, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka, koridor 3 belawan-lapangan merdeka, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya

Persepsi

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987). Selain itu, Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses di terimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat

indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Walgito, 2000).

3.4. Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Indikator
1.	Persepsi	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan • Penyerapan terhadap rangsangan • Pengertian atau pemahaman • Penilaian atau evaluasi
2.	Bus Trans Metro Deli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangibles</i>, atau bukti fisik • <i>Reliability</i>, atau kehandalan • <i>Responsiveness</i>, atau ketanggapan • <i>Assurance</i>, atau jaminan • <i>Empathy</i>, atau empati 2. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan spacial/tata ruang • Perencanaan ruangan • Perlengkapan atau perabotan • Tata cahaya dan warna • Pesan yang disampaikan secara grafis

Tabel 2. Kategorisasi Penelitian

Definisi indikator

a. Persepsi

1. Penerimaan.

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

2. Penyerapan terhadap Rangsang

Penyerapan atau penerimaan rangsang oleh panca indera baik berupa penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap di lakukan secara sendiri-sendiri maupun bersamasama.

3. Pengertian atau Pemahaman

Setelah terjadi kesan atau gambaran didalam otak, maka gambaran atau kesan tersebut di kelola, di golongkan, dibandingkan maupun diinterpretasi sehingga terbentuklah pengertian atau pemahaman.

4. Penilaian atau Evaluasi

Penilaian individu terjadi setelah seseorang memiliki pengertian atau pemahaman. Melalui pengertian atau pemahamannya tersebut, individu membandingkan dengan kriteria yang dimiliki individu tersebut.

b. Pelayanan

1. *Tangibles* atau bukti fisik ialah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan komunikasi. Seperti Bus Trans Metro Deli, atribut yang digunakan pegawai, peralatan untuk menyalurkan jasa contoh kartu yang digunakan untuk mengakses bus tersebut.

2. *Reliability* atau kehandalan ialah penyedia jasa memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya kepada konsumen. Seperti waktu datang bus dan waktu tunggu tepat waktu.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan ialah kesediaan karyawan Bus Trans Metro Deli dalam membantu pelanggan dan layanan dengan segera.
4. *Assurance* atau jaminan ialah karyawan bus memiliki pengetahuan terhadap jasa, ramah, sopan dan bisa menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Contoh mengantar pelanggan sampai tujuan dengan selamat.
5. *Empathy* atau empati ialah suatu usaha atau jasa memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Seperti adanya aplikasi teman bus, aplikasi ini mempermudah pelanggan untuk melihat jadwal keberangkatan bus.

c. Fasilitas

1. Perencanaan Spesial atau tata ruang yaitu pada bus trans metro deli terdapat 2 jenis bus yaitu bus berukuran besar dan sedang. Untuk bus yang berukuran besar memiliki total kapasitas 40 kursi dan hanya bisa terisi sebanyak 20 kursi karena sedang pandemi virus covid-19 dan agar terhindar dari virus covid-19 maka pihak bus menerapkan physical distancing atau menjaga jarak. Untuk bus yang berukuran sedang 31 memiliki total kapasitas 30 orang dan hanya bisa terisi sebanyak 15 kursi.
2. Perencanaan Ruangan yaitu pada bus trans metro deli terdapat didalamnya beberapa fasilitas seperti AC (*Air Conditioner*), papan elektrik, alat pemecah kaca, handsanitizer, kotak P3K, kursi yang nyaman dan aman karena ada seat

belt, handle grip atau gantungan pegangan tangan dan pintu yang membuka dan menutup secara otomatis pada saat ada pemberhentian bus atau halte.

3. Perlengkapan atau perabotan yaitu pada Bus Trans Metro Deli terdapat kursi dengan konsep memanjang dan berhadapan karena mengingat banyaknya penumpang yang cepat naik dan turun dari bus dan disediakan handle grip atau gantungan pegangan tangan untuk pelanggan yang berdiri.
4. Tata cahaya ialah cahaya jika dilihat dari luar maupun dari dalam bus terlihat sangat jelas dan bagus dikarenakan bus trans metro deli pada bagian depan, kiri, kanan dan belakang terdapat kaca.
5. Warna yaitu Bus Trans Metro Deli sendiri menggunakan warna hijau muda dan sedikit tambahan warna kuning. Warna hijau berarti warna kehidupan, pembaharuan, alam dan energi. Sedangkan kuning memberikan kesan yang ramah dan hangat.

3.5. Informan atau Narasumber

Adapun narasumber yang akan di wawancarai yaitu merupakan penumpang Bus Trans Metro Deli dan Kepala Seksi Bidang Angkutan Darat sebagai perwakilan dari Dinas Perhubungan Kota Medan

3.6. Teknik Pengumpulan Data

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

3.6.1. Wawancara

Adapun teknik pengumpulan data yang saya terapkan yaitu Teknik Wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong Lexy, 2011). Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara dengan waktu bertanya dan memberikan respon secara bebas, informasinya (narasumbernya terbatas) hanya yang dipilih saja yaitu yang dipandang memiliki pengetahuan dan mendalami situasi serta memiliki informasi yang diperlukan.

Wawancara dilakukan kepada Masyarakat dan Kepala Seksi Angkutan Umum Darat Dinas Perhubungan Kota Medan. Pedoman wawancara (interview) yang digunakan adalah wawancara langsung dan berdiskusi dengan narasumber. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk mendapatkan gambaran tentang sejauh mana peran Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pengembangan Bus Trans Metro Deli selama ini dan kendala-kendala yang dialami oleh Humas Dishub Kota Medan dalam mengembangkan Bus Trans Metro Deli.

3.6.2. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan cara membaca literatur, laporan, karya ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

3.6.3. Observasi

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019), observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan

yang dilakukan. Penggunaan observasi dalam pengumpulan data penelitian sosial dirasakan sangat penting.

3.6.4. Dokumentasi

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

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019), analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data juga merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Untuk proses analisis data model ini ada tiga proses, yaitu:

- a) Reduksi Data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lokasi penelitian. Reduksi data ini berlangsung

secara terus-menerus selama kegiatan penelitian berorientasi kualitatif berlangsung.

- b) Penyajian Data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c) Penarikan Kesimpulan dalam proses ini adalah membuat pernyataan atau kesimpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti dalam bahasa yang deskriptif dan bersifat interaktif.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Maret 2022

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Medan Pada Bus Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan.

3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

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

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

Bus Trans Metro Deli memiliki total 5 koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut: koridor 1 terminal pinang baris - lapangan merdeka jaraknya sekitar 9,7 km (memiliki 49 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.21 wib, koridor 2 terminal amplas-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 9,6 km (memiliki 56 halte dan rambu bus stop, dilayani 11 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.32 wib, koridor 3 belawan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 24,1 km (memiliki 112 halte dan rambu bus stop, dilayani 21 unit bus) mulai beroperasi pukul 05.00 wib-19.01 wib, koridor 4 medan tuntungan-lapangan merdeka jaraknya sepanjang 18,1 km (memiliki 87 halte dan rambu bus stop, dilayani 17 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.18 wib dan koridor 5 tembung-lapangan merdeka berjarak sepanjang 8,3 km (memiliki 42 halte dan rambu bus stop, dilayani 10 unit bus) mulai beroperasi pukul 04.30 wib-19.01 wib. jika ingin naik Bus ini harus menggunakan kartu seperti tap cash BNI, flazz BCA, e-money MANDIRI dan brizzi BRI (atau kartu non tunai dengan tipe varian lain yang bekerja sama dengan 4 bank tersebut) untuk saat ini saldo di dalam kartu tersebut tidak berkurang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif karena tidak hanya menggunakan penelitian pengambilan keputusan tetapi juga menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Penelitian ini memfokuskan kepada Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam mengembangkan bus Trans Metro Deli sebagai angkutan massal warga Kota Medan. Pada saat melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data dengan cara mewawancarai Kepala Seksi Angkutan, yaitu Bapak Ranto Agustinus Simanungkalit sebagai narasumber untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pengembangan bus Trans Metro Deli. Data yang dikumpulkan oleh peneliti diperoleh dari hasil wawancara melalui proses tanya jawab secara langsung atau tatap muka. Peneliti juga melakukan metode observasi dan metode documenter untuk melakukan penelitian guna membantu peneliti memperoleh data penelitian yang efektif.

Wawancara dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang diidentifikasi oleh peneliti guna mendapatkan data pendukung untuk penelitian ini. Data tersebut muncul dalam bentuk pertanyaan yang dibuat oleh penyedia informasi pada pertanyaan yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan dan analisis pada Bab ini. Maka dalam memperoleh data peneliti melakukan

wawancara kepada informan untuk mendapatkan data berupa informasi yang dibutuhkan.

4.1.1 Wawancara Hasil

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti peroleh dari Bapak Ranto Agustinus Simanungkalit sebagai Kepala Bidang Angkutan Umum, Bagaimana menurut Bapak kondisi Bus Trans Metro Deli saat ini Baik dari armada bus nya, sarana dan prasarana, halte nya, supir, dan penumpangnya, mengatakan bahwa “ Kehadiran Bus *By The Service* (BTS) yang membeli pelayanan ini berjalan dengan baik, dimana di 10 kota yang melayani Bus *By The Service* (BTS), Kota Medan Salah Satunya kota yang masuk ke dalam 10 Pelayanan Bus *By The Service* (BTS) di Indonesia. Sejauh ini Bus *By The Service* (BTS) kota medan sudah melayani di dalam 5 Koridor :

- Koridor Pertama Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
- Koridor Kedua Terminal Amplas – Lapangan Merdeka
- Koridor ketiga Belawan – Lapangan Merdeka
- Koridor Ke empat Tuntungan – Lapangan Merdeka
- Koridor Ke Lima Tembung – Lapangan Merdeka

Kedepan Mungkin Kementerian Perhubungan Melalui Dinas Perhubungan Kota Medan akan menambah Dua Koridor lagi yaitu Deli Tua- Lapangan Merdeka Dan Koridor Lintas Jalan, Lintas jalan yang dimaksud adalah menghubungkan dari Lima Koridor Tersebut Ketika kitadari koridor satu mau pindah ke koridor tiga, maka bisa menggunakan Koridor Lintas Jalan agar tidak berjalan kaki dengan

jauh jadi itu yang di maksud dengan koridor bus lingkaran dalam. Jadi dua Koridor itu yang mungkin jadi catatan untuk Bus *By The Service* (BTS) selanjutnya. Sampai sejauh ini Masyarakat sangat antusias dan sangat senang dengan keberadaan Bus *By The Service* (BTS) di kota medan, yang dari segi Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan, Kebersihan semua ada di Bus *By The Service* (BTS), walaupun sejauh ini Bus ini masih Posisi Gratis tapi masyarakat mengatakan bahwa walaupun Gratis, kami sudah bersedia karena mereka sangat aman dan nyaman menggunakan Bus *By The Service* (BTS). Kepala Seksi Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Medan juga menyebutkan bahwa layanan Bus Trans Metro Deli ini agak lambat Perjalanannya, dikarenakan ada ketentuan bahwasanya bus harus berhenti pada halte yang sudah ditetapkan. Ada atau tidaknya penumpang yang naik atau turun, Bus Trans Metro Deli harus berhenti, Dan Soal Pelayanan di 5 Koridor ini akan di pantau detail oleh Operator karena di semua sisi Bus ini Sudah di Pasang CCTV. Baik Driver nya Ngantuk atau tidak, dan apapun keadaannya di jalan itu semua dipantau dan di awasi CCTV, jadi Bus ini tidak boleh ada gangguan ataupun kelalain apapun dan itu merupakan udah ketentuan dari Bus *By The Service* (BTS). Jadi ketika ada gangguan baik itu Bus nya dalamnya kotor, atau Supirnya Lalai maka akan di denda Operator, dan Operator yang Memegang kendali adalah Surveyor Indonesia.

Hanya Dinas Perhubungan Kota Medan yang mengambil peran dalam pengembangan Bus Trans Metro Deli, Informan Mengatakan “Sejauh ini Bus Trans Metro Deli dari awal itu kan di lelang, tidak di tangani oleh dinas perhubungan kota Medan. Dinas Perhubungan Kota Medan hanya menjembatani

dan mengawasi pergerakan Bus *By The Service* (BTS). Yang mengelola adalah PT. Medan Bus Transport yang merupakan pemenang Tender Keberadaan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan. Dinas Perhubungan Kota Medan hanya mengawasi dan Mengeluarkan KPS (Kartu Pengawas), Serta KIR Uji Pada Kendaraan, namun segala sesuatunya yang mengawasi itu bagian Operator yang merupakan Utusan Dari Surveyor Indonesia dan Sepenuhnya Pengelolaan Bus Trans Metro Deli ini adalah PT. Medan Bus Transport.

Dari awal Bus Trans Metro Deli ini diluncurkan, sudah berapa banyak kira-kira penumpang yang sudah naik Bus Trans Metro Deli ini, Informan Mengatakan “Sampai tahun Oktober 2021 Kemaren Jumlah Penumpang Bus Trans Metro Deli 346.839 orang dan itu merupakan dari Koridor 5 Saja, dan kalo bicara seluruh Koridor Jumlah Penumpang Bust Trans Metro Deli ini sudah 2.481046 Per Oktober 2021, jadi dengan banyaknya penumpang yang menggunakan bus BTS ini, Kita berharap ada Perubahan Pelayanan di Masyarakat dalam Angkutan Umum, Dinas Perhubungan ingin Merubah Pola Pelayanan angkutan Umum Kepada Masyarakat Kota Medan, kita sama-sama tau bagaimana angkutan umum sekarang yang mana kenyamanannya kurang, keamanannya kurang, dan kita lihat sendiri sekarang banyaknya berita tentang Angkutan yang ugal-ugalan di jalanan, yang bertabrakan dan melanggar lalu lintas. Ini menjadi catatan kepada Dinas Perhubungan Kota Medan bagaimana cara Mengedukasi Para supir dan serta memberi Perhatian Kepada Supir untuk lebih Displin, Menjaga Kesehatan dan Memahami bahwa Supir ini adalah yang membawa penumpang yang mana artinya membawa nyawa orang, maka para supir agar lebih sadar diri

untuk menyelamatkan dirinya sendiri karena dari beberapa kejadian kecelakaan angkutan umum yang di kota medan membuat Bapak Wali Kota Medan Menjadi Hibah, Bapak Wali Kota Medan yang Sayang kepada Masyarakatnya mengatakan bahwa kepada Seluruh Pengemudi Angkutan Umum Di Kota Medan untuk Menjauhkan diri dari Narkoba, karena apa, Karena semua yang terjaring atas kecelakaan yang ada di kota medan itu Positif Narkoba.

Ini merupakan jadi Perhatian Kepada Dinas Perhubungan Kota Medan bagaimana caranya mengayomi dan mengedukasi para supir agar mengedepankan keselamatan sebagai pelopor keselamatan.

Antusiasme Warga Kota Medan terhadap Bus Trans Metro Deli ini sangat tinggi, apalagi di jam-jam sibuk, seperti pergi dan pulang kerja, Bagaimana Dishub Kota Medan menyikapi hal ini, Apakah ada wacana untuk menambah armada bus lagi atau menambah halte maupun rute agar semakin luas jangkauannya, Informan Mengatakan “ ya sejauh ini untuk Bus Trans Metro Deli hanya berencana menambah 2 Koridor, namun Bulan Lalu ada bantuan dari *World Bank* (Bank Dunia) Memberikan Bus tapi bukan BTS (*by the service*) melainkan BRT (*Bus Rapid Transit*) yang sifatnya melayani masyarakat yang ada di 4 Kabupaten Kota MEBIDANGRO (Medan, Binjai, Deli Serdang, Tanah Karo) Bank dunia Berencana memberikan Bus tapi Hanya 2 Koridor Pada Terminal Pinang Baris Dan Terminal Amplas.

Kemudian yang dilakukan Dishub Kota Medan dalam rangka mengembangkan dan mempertahankan Bus Trans Metro Deli saat ini Dan Informan mengatakan “Dinas Perhubungan Kota Medan Tetap Mengawasi

Pergerakan daripada Bus Trans Metro Deli baik dari Segi Pelayanannya dan Dinas Perhubungan tetap kordinasi dengan pengelola agar tetap berada pada koridor yang sudah di tetapkan dan tidak berhenti di sembarang tempat melainkan berhenti pada halte yang di tentukan.

Mengingat kejadian yang sedang hangat hangatnya tentang Bus Trans Metro Deli saat ini, yang mana driver Trans Metro Deli lalai dalam berkendara, Bagaimana penjelasan Dishub Kota Medan akan hal ini, Informan Mengatakan “ Belum ada Bus Trans Metro Deli yang Kecelakaan, Kemarin Sempat Viral di Jalan Sisingamangaraja, bahwa Bus Trans Metro Deli menyenggol Pengendara Sepeda motor yang berboncengan yang mengakibatkan tewasnya pengendara sepeda motor di tempat. Namun setelah diselidiki dengan bukti-bukti authentic melalui rekaman CCTV, Bukan Bus Trans Metro Deli yang menabrak tetapi pengendara sepeda motor mengalami kecelakaan tunggal dan pengendara sepeda motor tidak menggunakan helm ketika terjatuh korban tidak menyentuh bus Trans Metro Deli tetapi terjatuh langsung membentur aspal Jalan Sisingamangaraja Medan. Artinya saat ini belum ada Bus Trans Metro Deli yang mengalami kecekalaan.

Dinas Perhubungan Kota Medan dalam membentuk Sikap dan Attitude Driver Bus Trans Metro Deli agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, Ranto juga mengatakan “Kemarin Dinas Perhubungan Kota Medan diundang Oleh PPD Service untuk mengikuti pelalithan Sosialisasi Safety Driving, anti narkoba, Dinas Perhubungan Kota Medan diundang sebagai narasumber untuk mengedukasi seluruh Driver Bus Trans Metro Deli untuk bagaimana cara

mengoperasikan kendaraan bus Metro Deli yang baik dan aman , dan bagaimana cara agar pengendara Bus Trans Metro Deli bebas narkoba. Sosialisasi itu dilaksanakan di Hotel Grand Antares Medan.

Pada awal Launcing, sudah ada armada Trans Metro Deli yang beroperasi ujar Ranto “ 72 unit Bus Trans Metro Deli telah beroperasi di Seluruh 5 koridor

Sumber Biaya Perawatan dan Pembayaran Gaji Para Driver, diperoleh dari subsidi pemerintah yaitu Kementrian Perhubungan Angkutan Darat.

Harapan untuk Bus Trans Metro Deli ini Kedepan nya, Informan Mengatakan “Dinas Perhubungan Kota Medan berharap Bus Trans Metro Deli ini menjadi tolak ukur, menjadi contoh bahwa Angkutan umum itu perlu memberikan Keamanan dan Kenyamanan kepada masyarakat, bila perlu Bus Trans Metro Deli ini bisa menjadi pengubah pola pikir atau mindset kepada kendaraan lain untuk merubah keaman dan kenyamanan yang ada di angkutan Kota Medan. Wawancara di lakukan pada tanggal 23 Februari 2022 di Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan.

Peneliti menanyakan kepada Narasumber pertama Bapak Syarifudin, Alamat Jl. Letda Sujono Medan, Apakah bapak mengetahui tentang bus trans metro deli, Informan Mengatakan “ Ya setau saya seperti angkutan pada umumnya tetapi untuk angkutan bus trass metro deli yaitu ada nilai plusnya seperti fasilitas yang diberikan dan kemaren saya lihat di berita pas launching bus ini.”

Karena bapak pernah menaiki Bus Trans Metro Deli, informan mengatakan “udah, baru dua kali saya menggunakan bus trans deli seperti yang

saya bilang tadi ada fasilitas yang diberikan yaitu tempat duduk yang beda dibandingkan dengan angkutan yang lain, sudah menyediakan pendingin ruangan juga dan menjaga kebersihan di dalam bus itu.

Lalu bapak lebih memilih menaiki Bus Trans Metro Deli daripada angkutan umum lainnya, informan mengatakan “karna untuk biaya tidak dipungut/dibayar ibaratnya masih gratis tidak seperti angkutan pada umumnya, naik bus tras deli juga tidak panas karna ada pendinginnya dan tempat duduk yang disusun sangat rapi”

Pelayanan terhadap Bus Trans Metro Deli, Infomarman Menjawab “untuk pelayananya bagus menurut saya karena untuk setiap berenti ada menyediakan tempat yaitu halte dengan adanya halte jadi sangat membantu saya, tidak kaya angkutan lainnya yang berenti tidak pada tempatnya dan suka-suka menurunkan penumpang dimana saja.”

Yakni pendapat bapak tentang Bus Trans Metro Deli, informan mengatakan “dengan adanya bus metro deli ini sangat membantu untuk para pekerja yang ingin cepat sampai pada tujuan atau tempat bekerja karena rute yang dilewati Bus Trans Metro Deli tidak memutar-mutar dan tidak berhenti sembarangan untuk menunggu masyarakat yang akan menaikinya”

Kelebihan bus Trans Metro Deli ini daripada angkutan yang lainnya, informan mengatakan “ya seperti fasilitas yang disediakan seperti ac, tempat duduk yang teratur, bersih juga, dan untuk berhenti tidak sembarangan juga dijalan”

Dengan kehadiran Bus Trans Metro Deli ini bermanfaat bagi bapak, informan mengatakan “ya sangat bermanfaat, karena dengan adanya bus metro

deli terbantu berkurangnya kemacetan dikota medan, terus para pekerja dan masyarakat yang naik bus jadi tidak membawa kendaran dan lebih memilih angkutan bus metro deli”

Harapan bapak terhadap bus trans metro deli, informan mengatakan “harapannya untuk bus metro deli yaitu tetap membantu para masyarakat yang ingin menaiki angkutan umum lebih cepat, aman, dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan” Wawancara di lakukan pada tanggal 10 Maret 2022 di Bus Trans Metro Deli

Peneliti menanyakan kepada Narasumber kedua Bapak Akbar, Alamat Jl. Letda Sujono Medan, Apakah bapak mengetahui tentang bus trans metro deli, Informan Mengatakan “tau seperti angkutan pada umumnya”

Bapak pernah menaiki Bus Trans Metro Deli, informan mengatakan “pernah, waktu kemarin”

Bapak lebih memilih menaiki Bus Trans Metro Deli daripada angkutan umum lainnya, informan mengatakan “karna menurut saya lebih nyaman naik bus trans metro deli, saya tinggal menunggu dihalte kemudia bus itu datang”

Pelayanan terhadap bus Trans Metro Deli, Infomarman Menjawab “ pelayanan nya bagus, supirnya yang ramah. Fasilitas di dalamnya juga nyaman dengan dilengkapi fasilitas cctv jadi sekitarnya juga aman.”

Pendapat tentang bus Trans Metro Deli, informan mengatakan

“menurut saya bus ini bagus lebih memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan untuk berpergian jadi mereka mau pergi kemana pun mereka

lebih muda dengan ada bus Trans Metro Deli apalagi bus ini masih gratis mau kemana pun”

Kelebihan bus Trans Metro Deli ini daripada angkutan yang lainnya, informan mengatakan “dengan memfasilitasi kenyamanan untuk yang menaikin dan lebih aman dari kejahatan seperti copet/pencuri dan adem juga didalamnya jadi bikin pengen lama-lama didalam karna ada ac-nya”

Dengan kehadiran Bus Trans Metro Deli ini bermanfaat bagi bapak, informan mengatakan “ya sangat bermanfaat, lebih memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan dan membantu para pekerja yang ingin cepat sampai”

Harapan bapak terhadap Bus Trans Metro Deli, informan mengatakan, “harapan saya semoga bus trans metro deli tetap gratis, karena kan itu fasilitas dari pemerintah untuk masyarakatnya juga. Dan kalau bisa bayarnya tidak harus menggunakan etoll, karena buat masyarakat yang tidak memiliki etoll sangat akan sulit untuk naik bus ini. Wawancara di lakukan pada tanggal 10 Maret 2022

Dalam penelitian kualitatif, penulis dituntut dapat menggali informasi dan data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh narasumber. Penelitian kualitatif bukan tentang apa yang dipikirkan oleh penulis tetapi berdasarkan sebagaimana yang terjadi di lapangan. Baik itu yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh narasumber/informan.

4.2. Pembahasan

Bus Trans Metro Deli ini sering kali menjadi permasalahan. Tidak jarang masyarakat yang setuju tetapi ada juga masyarakat yang setuju terhadap Bus Trans Metro Deli. Contohnya seperti ada penumpang yang sudah tua kesulitan untuk menaiki bus Trans Metro Deli ini di karenakan tidak mengetahui cara menggunakan dengan kartu E-Toll.

Disini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Moleong Lexy, 2011) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam penelitian kualitatif, penulis dituntut dapat menggali informasi dan data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh narasumber. Penelitian kualitatif bukan tentang apa yang dipikirkan oleh penulis tetapi berdasarkan sebagaimana yang terjadi di lapangan. Baik itu yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh narasumber/informan.

Dibawah ini pembahasan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap kategorisasi penelitian sebagai berikut:

Bus Trans Metro Deli saat ini Baik dari armada bus nya, sarana dan prasarana, halte nya, supir, dan penumpangnya, mengatakan bahwa “ Kehadiran Bus *By The Service* (BTS) yang membeli pelayanan ini berjalan dengan baik, dimana di 10

kota yang melayani Bus *By The Service* (BTS), Kota Medan Salah Satunya kota yang masuk ke dalam 10 Pelayanan Bus *By The Service* (BTS) di Indonesia. Sejauh ini Bus *By The Service* (BTS) kota medan sudah melayani di dalam 5 Koridor :

- Koridor Pertama Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
- Koridor Kedua Terminal Amplas – Lapangan Merdeka
- Koridor ketiga Belawan – Lapangan Merdeka
- Koridor Ke empat Tuntungan – Lapangan Merdeka
- Koridor Ke Lima Tembung – Lapangan Merdeka

Sampai sejauh ini Masyarakat sangat antusias dan sangat senang dengan keberadaan Bus *By The Service* (BTS) di kota medan, yang dari segi Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan, Kebersihan semua ada di Bus *By The Service* (BTS), walaupun sejauh ini Bus ini masih Posisi Gratis tapi masyarakat mengatakan bahwa walaupun Gratis, kami sudah bersedia karena mereka sangat aman dan nyaman menggunakan Bus *By The Service* (BTS).

Dan selanjutnya yaitu pengalaman adalah faktor yang mempengaruhi kita buat berpersepsi atau berpendapat. Para informan menjawab dengan semakin banyaknya pengalaman yang kita miliki dan semakin muda pula kita untuk mengeluarkan pendapat yang pernah kita alami atau yang kita rasakan. Karena kalau kita tidak memiliki pengalaman yang cukup banyak, bagaimana kita dapat mengeluarkan pendapat yang kita rasakan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Bidang Angkutan, disebutkan bahwa bus Trans Metro Deli yang merupakan *Bus Rapid Transit* (BRT) sejauh ini berjalan dengan baik, dalam artian berjalan sesuai koridor, aman, dan penumpang nyaman. dalam hal pengembangan, Dinas Perhubungan hanya mengawasi bagaimana bus Trans Metro Deli beroperasi, selebihnya yang memiliki peran besar dalam pengembangan bus Trans Metro Deli adalah PT. Medan Bus Transport sebagai operator yang menjalankan operasional layanan TEMAN BUS. Beliau juga menambahkan, per bulan Oktober 2021, jumlah penumpang bus Trans Metro Deli sudah mencapai 2 Juta penumpang, dan sampai saat ini, jumlah bus Trans Metro Deli yang aktif beroperasi sebanyak 72 unit di 5 koridor. Kedepannya, Kementerian Perhubungan melalui Dinas Perhubungan Kota Medan akan menambah 2 koridor lagi, agar dapat menjangkau seluruh pelosok Kota Medan. Untuk saat ini, layanan Bus Trans Metro Deli masih dapat dinikmati secara gratis.

Kepala Seksi Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Medan juga menyebutkan bahwa layanan Bus Trans Metro Deli ini agak lambat, dikarenakan ada ketentuan bahwasanya bus harus berhenti pada halte yang sudah ditetapkan. Ada atau tidaknya penumpang yang naik atau turun, Bus Trans Metro Deli harus berhenti. Namun demikian, warga Kota Medan tetap menikmati perjalanan dengan menggunakan bus Trans Metro Deli. Dan beliau juga menyampaikan

harapan untuk Bus Trans Metro Deli agar tetap mengutamakan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan penumpang, dan agar Bus Trans Metro Deli dapat dijadikan tolak ukur, contoh bagi angkutan darat yang lain.

5.2. Saran

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

1. Kepada petugas Bus Trans Metro Deli agar senantiasa tetap mempertahankan pelayanan yang baik kepada penumpang.
2. Kepada pengelola Bus Trans Mero Deli sebaiknya meratakan fasilitas pada halte.
3. Masyarakat hendaknya lebih banyak menggunakan sarana transportasi angkutan umum Bus Trans Metro Deli daripada kendaraan pribadi, karena dapat membantu kelancaran transportasi perkotaan di Kota Medan agar berkurangnya kemacetan di Kota Medan
4. Semoga penelitian ini dapat memberi masukan, menambah bahan pnelitian, bahan referensi, serta sumber bacaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti berharap penelitian dapat berlanjut mengenai persepsi masyarakat Kota Medan tentang pelayanan dan fasilitas Bus Trans Metro Deli.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, M. C., Rizki, M., & Joewono, T. B. (2019). Investigating Satisfaction and Its Determinants of BRT-Lite Services in Indonesian Cities. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 13, 1447–1468. https://www.mendeley.com/catalogue/f5236276-93c3-38b6-80d2-e6954e7461ba/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.5&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bbd4cf5aa-2f72-411c-a0e4-9843b2f8d6b4%7D
- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajagrafindo Persada.
- Barzam. (n.d.). *10 Contoh Persepsi dalam Psikologi Komunikasi*. Retrieved March 14, 2022, from <https://dosenpsikologi.com/contoh-persepsi-dalam-psikologi-komunikasi>
- Deng, T., Ma, M., & Wang, J. (2013). *Evaluation of bus rapid transit implementation in China: Current performance and progress*. *Journal of Urban Planning and Development*, 139(3), 226–234.
- Hardiyanto, S., & Lubis, F. H. (2020). *Budaya Komunikasi dan Teknologi*. 73–74. http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/14711/1/E-BOOK_BUDAYA_KOMUNIKASI_TEKNOLOGI%28faizal%20hamzah%20Lubis%29.pdf
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2021). Kesiapsiagaan Masyarakat Dalam Menghadapi Bencana Alam Kota Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5, 207–213. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2207-10159-1-PB.pdf>
- Heri Budianto, S. S. (2016). *Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. *Ilmu Komunikasi*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4zm2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:TXCWLuWwzQIJ:scholar.google.com&ots=eWpl6k4f2U&sig=7RwLjTT6tlKQO2XhVeI9_gt68_A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Jacobsen. (2009). *Definisi konsep*.
- Moleong Lexy, J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Ray, A. (2021). *Mencoba naik trans metro deli nyaman aman dan gratis*. <https://otonesia.id/artikel/1061/mencoba-naik-trans-metro-deli-nyamanaman-dan-masih-gratis/>
- Ritonga, H. . (2021). *Kabar Gembira 20 Halte Bus Trans Metro Deli Sudah Dibangun di Lima Koridor Ini Dia Lokasinya*. <https://medan.tribunnews.com/2021/01/17/kabar-gembira-20-halte-bus-transmetro-deli-sudah-dibangun-di-lima-koridor-ini-dia-lokasinya>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Teman Bus. (2020). *Teman Bus Medan*. <https://temanbus.com/medan/>

- Thariq, M., & Anshori, A. (n.d.). Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos. *Jurnal Interaksi*, 1.
http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/1201/pdf_2
- Wikipedia. (2021). *Transportasi Umum*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi_umum
- Zuwirna. (n.d.). Komunikasi Efektif. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan, Vol.I No.1*, 1–8. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/e-tech/article/view/10464/pdf>

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengembangan Trans Metro Deli Sebagai Moda Transportasi Massal

Nama Peneliti: Muhammad Yasir Arapat Harahap

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

1. Identitas informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Jabatan :

2. Daftar pertanyaan:

1. Bapak/Ibu terkait dengan Bus Trans Metro Deli saat ini? Baik dari armada bus nya, sarana dan prasarana, halte nya, supir, dan penumpangnya,
2. Apakah hanya Dinas Perhubungan Kota Medan yang mengambil peran dalam pengembangan Bus Trans Metro Deli?
3. Dari awal Bus Trans Metro Deli ini dilaunching, sudah berapa banyak kira-kira penumpang yang sudah naik Bus Trans Metro Deli ini?
4. Antusiasme Warga Kota Medan terhadap Bus Trans Metro Deli ini sangat tinggi, apalagi di jam-jam sibuk, seperti pergi dan pulang kerja, Bagaimana Dishub Kota Medan menyikapi hal ini? Apakah ada wacana untuk menambah armada bus lagi atau menambah halte maupun rute agar semakin luas jangkauannya?
5. Apa saja yang dilakukan Dishub Kota Medan dalam rangka mengembangkan dan mempertahankan Bus Trans Metro Deli saat ini?
6. Mengingat kejadian yang sedang hangat hangatnya tentang Bus Trans Metro Deli saat ini, yang mana driver Trans Metro Deli lalai dalam berkendara, Bagaimana pandangan Dishub Kota Medan akan hal ini?
7. Bagaimana cara Dinas Perhubungan Kota Medan dalam membentuk Sikap dan Attitude Driver Bus Trans Metro Deli agar tidak terjadi sesuatu yang tidak di inginkan. ?
8. Dari awal di Launcing, sudah ada berapada armada Trans Metro Deli saat ini ?
9. Darimana Sumber Biaya Perawatan dan Pembayaran Gaji Para Driver?
10. Apa harapan untuk Bus Trans Metro Deli ini Kedepan nya ?

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi wawancara dengan narasumber pertama dengan Bapak Ranto Agustinus Simanungkalit pada tanggal 23 Februari 2022 di Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan



Dokumentasi wawancara dengan narasumber pertama dengan Bapak Syarifudin pada tanggal 10 Maret 2023 di Dalam Bus Trans Metro Deli Medan



Dokumentasi wawancara dengan narasumber kedua dengan Bapak Akbar pada tanggal 10 Maret 2023 di Dalam Bus Trans Metro Deli Medan

Lampiran 3. SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (0610) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f](#) umeumedan [i](#) umsumedan [t](#) umsumedan [u](#) umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

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

Medan, 30 November 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Muhammad Yasiq Arapat Harahap
N P M : 1803 11 0224
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 122 sks, IP Kumulatif 3,60

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pengembangan Trans Metro Deli sebagai Moda Transportasi Massal	 27 Des 2021
2	Analisis Pola Komunikasi Diskom info kota Medan dengan Pemerintahan Kota Medan dalam mewujudkan Medan smart city	
3	Analisis komunikasi Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Medan dalam mempromosikan Kota Medan sebagai Kota Wisata	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.

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

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

Medan, tgl. 26 Desember 2021

Ketua,

(Anshori Anshori S.Sos. M.I. Kom)

NIDN: 012 7048 401

068.18.311

Pemohon

(MUHAMMAD YASIQ ARAPAT HARAHAP)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Komunikasi

(M. SAID HARAHAP)

Lampiran 4. SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

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

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI DAN PEMBIMBING

Nomor : 1630/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 22 Desember 2021, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **MUHAMMAD YASIR ARAPAT HARAHAP**
N P M : 1803110224
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL**
Pembimbing : **Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.**

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 068.18.311 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 22 Desember 2022.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 29 Rajab 1443 H
02 Maret 2021 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Lampiran 5. SK-3 Permohonan Seminar Proposal



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20236 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 06 Januari 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : MUHAMMAD YASIR ARABAT HARAHAP
N P M : 1803 11 0224
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1030/SK/II.3/UMSU-03/F/20.21.. tanggal 22 Desember 2021 dengan judul sebagai berikut :

PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN
TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL

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 I s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

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

Menyetujui :
Pembimbing

Dr. H. Sain Hap

Pemohon,

Yusuf
(MUHAMMAD YASIR ARABAT)

Lampiran 6. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 127/JUND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : **AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	IHZA MAHENDRA PRAMONO	1703110009	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	STRATEGI PEMANFAATAN PROGRAM DIGICONE MAXSTREAM VIDEOGRAPHY CLASS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMASARAN DIGITAL TELKOMSEL SUMATERA
2	GIANDA RIZKI FAROUZI	1703110142	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	MODEL KOMUNIKASI PENGAWAS PANITI ASUHAN NURUL IMAN DALAM MENINGKATKAN DISIPLIN BERIBADAH
3	NADA AMALIA NASUTION	1803110198	Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	ELVITA YENNI, SS., M.Hum.	PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN TENTANG PEMBATALAN PEMBERLAKUAN PEMBATAAN KEGIATAN MASYARAKAT SAAT NATAL DAN TAHUN BARU 2022
4	MUHAMMAD YASIR ARAPAT HARAHAP	1803110224	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL
5	SOVHIA EKA SABRINA	1703110145	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	STRATEGI PERSONAL BRANDING MODEL DRESSGALLERY'S SELAMA PANDEMI COVID-19

Medan, 23 Jumadil Akhir 1443 H
26 Januari 2022 M



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

Lampiran 7. SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi



Bila menjevas surat ni agar disabutkan nomor dan tanggalnya

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

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

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Muhammad YAKIT ABAPAT HARAHAP
 N P M : 1803 110224
 Jurusan : UMSU Komunikasi
 Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengembangan Trans Metro dan Smpai Moda transportasi Massal

No.	Tanggal	Kegiatan Adv/s/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	3/01/2022	Bimbingan Latar Belakang dan Redaksi Bab 1	f f
2.	6/01/2022	Perbaikan Kerangka dan Tabel Proposal	f f
3.	9/01/2022	Bimbingan dan Perbaikan Redaksi bab 1	f f
4.	21/01/2022	ACC Proposal	f f
5.	10/02/2022	Bimbingan TEKS wawancara	f f
6.	15/02/2022	ACC TEKS wawancara	f f
7.	11/03/2022	Bimbingan skripsi Bab IV skripsi	f f
8.	13/03/2022	Bimbingan Skripsi Bab V skripsi	f f
9.	16/03/2022	ACC skripsi	

Medan, 28 Maret 2022

Dekan,

 (Dr. Arben Sutan S-025, M.P.)

Ketua Jurusan,

 (Achyar Anshari, S. Sos., M.Pi, Ikom)

Pembimbing,

 (Dr. Muhammad Said Harahap S. Sos., M. Man.)

Lampiran 8. SK-10 Undangan/Panggilan Sidang Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 459/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Kamis, 31 Maret 2022
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENJUALI			Judul Skripsi
			PENGJUALI I	PENGJUALI II	PENGJUALI III	
16	M. RIDHO GUNAWAN DALIMUNTJE	1803110214	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom, MA	Dra. Hj. ASMAWITA, AM, MA	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN TRAVEL WISATA YUK KITA TOUR DI MASA PANDEMI COVID-19
17	AGUNG EKA PUTRA	1703110071	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M.I.Kom	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom, MA	PERSPEKSI MAHASISWA UIN SUMATERA UTARA TERKAIT PERATURAN PENGELOLAAN HAK CIPTA LAGU ATAU MUSIK
18	MUHAMMAD ZAMZAM ZULKIFLI	1703110172	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom, M.I.Kom	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom, M.I.Kom	Dra. Hj. ASMAWITA, AM, MA	KOMUNIKASI PERSUASIF GURU KEPADA MURID DALAM MEMBENTUK KARAKTER RELIGIUS (STUDI KASUS PADA RAUDHATUL ATHFAL DAFFA ISLAMI PANTAI LABU)
19	ANNISA ANGGIA WICAKSANAB	1703110164	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom, MA	Dra. Hj. ASMAWITA, AM, MA	Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.SI	STRATEGI BRANDING DESTINASI WISATA PANTAI BATU GALAH DALAM MENARIK MINAT WISATAWAN OLEH DINAS PARWISATA
20	MUHAMMAD YASIR ARAPAT HARAHAP	1803110224	Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.SI	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M.I.Kom	PERSPEKSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM PENGEMBANGAN TRANS METRO DELI SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASSAL

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :

Rektor



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

Ketua



Sekretaris

ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom

Medan, 28 Sabtu 1443 H
29 Maret 2022 M



MUHAMMAD YASIR ARAPAT HARAHAP

PROFIL PRIBADI

Saya merupakan lulusan S1 Ilmu Komunikasi dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saya adalah orang yang senang dan mudah bersosialisasi, bertemu, bahkan bekerja sama dengan orang yang baru saya kenal. Saya pun dikenal sebagai pendengar yang baik sehingga mampu menangkap inti persoalan dan memberikan solusi yang tepat.

KEAHLIAN & KEMAMPUAN

- Mampu Mengoperasikan MS OFFICE (Ms Word, Ms Excel, Ms Power point)
- Mampu berbahasa Inggris baik secara lisan maupun tulisan
- Bisa Berkomunikasi yang baik
- Team Work
- Bertanggung jawab dalam semua hal
- Bermotivasi dan disiplin

INFORMASI KONTAK

Nomor Telepon : +62895386758662
Email : Muhammadyasir11121997@gmail.com
Alamat : Jalan Letda Sujono Cg. Mangga No. 1
Medan, Sumatera Utara 20223

DATA PRIBADI

Tempat Tanggal Lahir : Medan, 11 Desember 1997
Jenis kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Tinggi : 163cm
Berat : 65kg
Status : Lajang

RIWAYAT PENDIDIKAN

2003-2009 SD Negeri 105293 Medan
2009-2012 SMP Swasta Al-Hidayah Medan
2012-2015 SMA Swasta Al-Hidayah Medan
2018-2022 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MINAT DAN HOBI

- Futsal
- Badminton
- Traveling
- Bernyanyi