

OPINI PUBLIK WARGA KOTA MEDAN TERKAIT  
TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN KARTU  
TOL ELEKTRONIK

SKRIPSI

Oleh :  
ANNISA MAULIDA  
NPM 1403110070

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Public Relations



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018

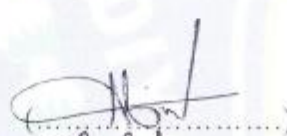
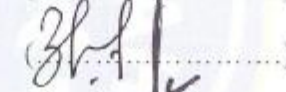
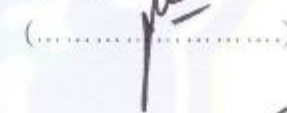
## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmannirrahim*

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

Nama : **ANNISA MAULIDA**  
NPM : 1403110070  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Jumat, 09 Maret 2018  
Waktu : Pukul 08.00 WIB s.d selesai

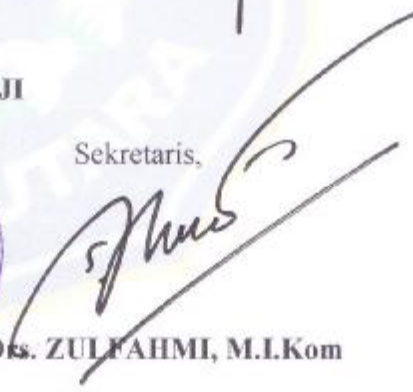
### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ABRAR ADHANI, M.LKom**   
PENGUJI II : **ELVITA YENNI, S.S., M.Hum**   
PENGUJI III : **YAN HENDRA, Dr., M.Si** 

### PANTIA PENGUJI

Ketua,  
  
**Dr. RUDIANTO, M.Si**



Sekretaris,  
  
**Drs. ZULFAHMI, M.LKom**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmannirrahim*

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

Nama : **ANNISA MAULIDA**  
NPM : 1403110070  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **OPINI PUBLIK WARGA KOTA MEDAN TERKAIT  
TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN KARTU  
TOL ELEKTRONIK**

Medan, Maret 2018

Pembimbing

  
**YAN HENDRA, Dr., M.Si**

Disetujui Oleh  
KETUA PROGRAM STUDI

  
**NURHASANAH NASUTION, M.I.Kom**

Pt Dekan,



  
**Dr. RUDIANTO, M.Si.**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmannirrahim*

Dengan ini saya, Annisa Maulida NPM 1403110070, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undnag 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 kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, Maret 2018  
Yang Menyatakan,



**Annisa Maulida**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6825474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Dasar of Kepercayaan  
 yang ini agar disebutkan  
 lainnya

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : ANNISA MAULIDA  
 NPM : 1403110070  
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI (HUMAS)  
 Judul Skripsi : OPINI PUBLIK WARBA KOTA MEDAN TERKAIT TRANSAKSI  
 NON TUNAI MENBELUNAKAN KARTU TX ELEKTRONIK

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	8-01-2018	Bimbingan skripsi BAB I, II, III	
2	11-01-2018	REVISI SKRIPSI BAB I, II, III	
3	15-01-2018	ACC BAB I, II, III	
	16-01-2018	Bimbingan daftar pertanyaan kuesioner	
	17-01-2018	ACC daftar pertanyaan kuesioner	
	09-02-2018	Bimbingan bab IV, V	
	12-02-2018	Revisi bab IV, V	
	15-02-2018	Bimbingan abstraksi	
	26-02-2018	ACC SKRIPSI	

Medan, ..... MARET ..... 2018

Dekan,  
  
 (.....)  
 (.....)

Ketua Program Studi  
  
 (.....)  
 (.....)

Pembimbing ke : .....

  
 (.....)  
 (.....)

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Opini Publik Warga Kota Medan Terkait Transaksi Non Tunai Menggunakan Kartu Tol Elektronik”**. Meningkatnya jumlah kemacetan pada saat transaksi di gerbang tol membuat pemerintah dan pihak pengelola jalan tol yaitu PT. Jasa Marga mengambil sikap dengan cara menghapus seluruh gerbang tol manual menjadi otomatis menggunakan kartu tol elektronik. Sistem non tunai yang diterapkan ini dianggap mampu mengurangi kemacetan pada gerbang tol karena hanya memakan waktu tidak lebih dari 10 detik. Berbeda dengan sistem tunai yang masih mengandalkan petugas yang perkiraan kesalahan menghitung biaya kembalian pada transaksi masih sering terjadi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana opini warga Kota Medan tentang transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik?”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan warga Kota Medan mengenai kartu tol elektronik, untuk mengetahui sikap warga Kota Medan mengenai kartu tol elektronik dan untuk mengetahui perilaku warga Kota Medan mengenai kartu tol elektronik. Teori-teori yang dibahas di dalam penelitian ini adalah opini publik, transaksi non tunai, dan kartu tol elektronik.

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya, lingkungan VI, Kelurahan Helvetia Timur. Berdasarkan data yang diperoleh, kartu keluarga yang terdaftar di Kelurahan Helvetia Timur ialah sebanyak 419 kartu keluarga. Penentuan sampel digunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10% dan dengan tingkat kepercayaan 90% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan dua cara yaitu kuesioner, yakni dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang ditulis yang harus dijawab secara tertulis pula oleh responden. Kedua melalui studi kepustakaan, yakni penelitian yang dilakukan dengan cara menghimpun data-data dari buku-buku serta bacaan yang relevan dan mendukung penelitian atau berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tabel tunggal.

Hasil penelitian ini menunjukkan hal yang positif bahwa mayoritas responden memahami mengenai kartu tol elektronik. Mayoritas responden juga memiliki sikap dan perilaku yang positif dalam penggunaan kartu tol elektronik.

Kata Kunci: Opini Publik, Transaksi Non Tunai, Kartu Tol Elektronik

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“Opini Publik Warga Kota Medan Terkait Transaksi Non Tunai Menggunakan Kartu Tol Elektronik”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan jalan dan menuntun umatnya dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yang disinari oleh nur iman dan islam. Ucapan terimakasih terdalem kepada kedua orang tua penulis tercinta, ibunda Yusni, ayahanda Rustam Idris, serta kakak-kakak penulis Novita Coryani, Danny, Ridho, dan Ken Rio. Terimakasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil, serta doa yang tidak putus-putusnya kepada penulis.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si sebagai Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Alm. Bapak Tasrif Syam., Drs., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unniversitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Yan Hendra, M.Si.,Dr. sebagai dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis yang sabar dan senantiasa telah meluangkan waktu dan pikirannya yang sangat berharga untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom. sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Seluruh dosen yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat serta memberikan pengetahuan yang bermanfaat buat kedepannya.
7. Seluruh staff biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan informasi, bantuan administrasi dan birokrasi kepada penulis.
8. Bapak Nazli, selaku Kepala Lingkungan VI yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyebar angket di Komplek Pondok Surya.
9. Kepada sahabatku tercinta Atan-atanku, DANM, Muceh, Oscar, Ewews (Amel, Dinda, Dea, Devi) dan Mermaid (Yopi, Andre, dan



Atak) serta teman-teman stambuk 2014 FISIP UMSU atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

10. Senior-senior di FISIP UMSU yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan masukan kepada penulis.

Penulis juga tidak lupa untuk meminta dibukakan pintu maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penulisan skripsi ini terdapat hal yang kurang berkenan. Penulis hanya dapat mendoakan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dengan tulus dalam penyusunan skripsi ini dan semoga menjadi amal shaleh yang akan dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wasaalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 9 Maret 2018

Annisa Maulida

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Opini Publik .....	9
2.1.1 Pengertian Opini .....	9
2.1.2 Pengertian Publik.....	9
2.1.3 Pengertian Opini Publik .....	11
2.1.4 Faktor Pemicu Munculnya Opini Publik.....	14
2.1.5 Unsur-unsur Opini Publik .....	15
2.1.6 Proses Pembentukan Opini Publik .....	16
2.1.7 Karakteristik Opini Publik .....	18
2.1.8 Kekuatan Opini Publik.....	21
2.1.9 Bentuk-bentuk Opini Publik .....	22
2.2 Transaksi Non Tunai.....	22
2.2.1 Pengertian Transaksi Non Tunai .....	22
2.3 Kartu Tol Elektronik.....	25
2.3.1 Pengertian Jalan Tol.....	25
2.3.2 Pengertian Kartu Tol Elektronik.....	27
2.4 Anggapan Dasar.....	28
<b>BAB III Metode Penelitian</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Kerangka Konsep.....	29
3.3 Definisi Konsep.....	30
3.3.1 Opini Publik Warga Kota Medan .....	30
3.3.2 Kartu Tol Elektronik .....	31
3.4 Operasionalisasi Konsep .....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	33

3.5.1	Populasi .....	33
3.5.2	Sampel .....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6.1	Data Primer .....	35
3.6.2	Data Sekunder .....	36
3.7	Teknik Analisis Data .....	36
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Analisis Data Responden .....	38
4.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
4.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	41
4.1.5	Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Kartu Tol Elektronik .....	42
4.2	Analisis Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2.1	Indikator Kognitif Kartu Tol Elektronik .....	43
4.2.2	Indikator Afektif Kartu Tol Elektronik .....	49
4.2.3	Indikator Konatif Kartu Tol Elektronik .....	54
4.3	Pembahasan .....	60
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Simpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Golongan Jenis Kendaraan Pada Jalan Tol.....	26
Tabel 3.2	Operasionalisasi Konsep.....	31
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Kartu Tol Elektronik.....	42
Tabel 4.6	Jawaban Responden Tentang Jenis-jenis Kartu Tol Elektronik.....	44
Tabel 4.7	Jawaban Responden Tentang Sanksi Bagi Orang Yang Memasuki Jalan Tol Tanpa Kartu Tol Elektronik .....	45
Tabel 4.8	Jawaban Responden Tentang Dimana Saja Kartu Tol Elektronik Dapat Dibeli.....	46
Tabel 4.9	Jawaban Responden Tentang Tempat Mengisi Saldo Kartu Tol Elektronik.....	47
Tabel 4.10	Jawaban Responden Tentang Kegunaan Lain Kartu Tol Elektronik ...	48
Tabel 4.11	Jawaban Responden Yang Tidak Merasa Terpaksa Menggunakan Kartu Tol Elektronik .....	49
Tabel 4.12	Jawaban Responden Tentang Merasa Aman Menggunakan Kartu Tol Elektronik.....	50
Tabel 4.13	Jawaban Responden Tentang Kekhawatiran Terhadap Tindakan Penipuan Saat Menggunakan Kartu Tol Elektronik.....	51
Tabel 4.14	Jawaban Responden Tentang Kepraktisan Kartu Tol Elektronik.....	52
Tabel 4.15	Jawaban Responden Tentang Keyakinan Kartu Tol Elektronik Dapat Mengurangi Kemacetan Pada Gerbang Tol.....	53
Tabel 4.16	Jawaban Responden Yang Akan Mempunyai Satu Kartu Tol Elektronik.....	54
Tabel 4.17	Jawaban Responden Yang Hanya Akan Mempunyai dan Menggunakan Satu Kartu Tol Elektronik.....	55

Tabel 4.18	Jawaban Responden Tentang Memilih Menggunakan Kartu Tol Elektronik Karena Mengikuti Kebijakan .....	56
Tabel 4.19	Jawaban Responden Tentang Akan Terus Menggunakan Kartu Tol Elektronik Walau Gerbang Manual Masih Disediakan.....	57
Tabel 4.20	Jawaban Responden Tentang Perasaan Dimudahkan Karena Kartu Tol Elektronik .....	58
Tabel 4.21	Keseluruhan Dari Jawaban Responden .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis-Jenis Kartu Tol Elektronik .....	27
Gambar 3.1 Model Teoritis .....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, perkembangan di bidang teknologi berjalan dengan sangat pesat. Banyak kemajuan di bidang teknologi yang sangat mempermudah pekerjaan manusia. Mengikuti perubahan yang terjadi, gaya hidup masyarakat pun mengalami perubahan. Semakin berkembang masyarakat, maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan sesuatu yang mendukung keringkasan dalam menjalankan aktifitas, khususnya dalam kegiatan sehari-hari.

Kendaraan umum merupakan salah satu elemen (sarana) yang penting dalam sistem transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat sehari-hari. Pesatnya pembangunan dewasa ini, membutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang baik, lancar dan efisien. Yang disebabkan oleh meningkatnya taraf kehidupan ekonomi juga pergerakan dari suatu tempat ketempat lain dengan berbagai macam aktifitas.

Seiring dengan meningkatnya volume kendaraan juga turut meningkatkan permintaan akan pelayanan lalu lintas kendaraan menyertai pengembangan wilayah Medan metropolitan. Pengaruh ini telah diantisipasi dengan berbagai usaha memperkuat jaringan jalan di wilayah ini. Salah satu antisipasi yang dilakukan pemerintah yaitu dengan pembangunan jalan tol bebas hambatan. Dalam hal ini PT. Jasa harus memberikan keandalan yang lebih tinggi dan menjamin bahwa operasi kendaraan di jalan tol lebih baik dari jalan alternatif.

Dalam beberapa tahun ini kemacetan di gerbang jalan tol makin bertambah yang disebabkan oleh profil pemakai jalan di gerbang tol dan volume kendaraan yang tiap tahun terus bertambah. Permasalahan yang timbul di gardu/pintu tol yang sering kita lihat yakni waktu pelayanan dan profil pemakai jalan di gerbang tol yang sering menyebabkan kemacetan (antrian).

Kelancaran lalu lintas di jalan tol dipengaruhi oleh waktu pelayanan (*service time*) yang diberikan pada pengemudi saat mereka mengambil tiket di gardu/loket gerbang keluar tol saat membayar administrasi yang dikenakan pada pengguna jalan tol. Besarnya waktu pelayanan yang diberikan tergantung pada profil pemakai jalan tol dan kendaraan yang ada.

Jalan tol yang sering dianggap sebagai jalan bebas hambatan juga ternyata tidak selalu bebas dari hambatan. Nyatanya, seringkali kemacetan terjadi di jalan tol akibat adanya antrian di gerbang tol keluar dikarenakan pembayaran tarif tol yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan uang tunai (*cash*).

Alat pembayaran tunai yang masih umum digunakan masyarakat dinilai cenderung tidak praktis karena harus disediakan dalam berbagai nominal. Uang tunai menjadi beban bank sentral untuk mencetak dan mengendalikan peredarannya. Biaya pencetakan dan redesainnya juga membutuhkan biaya tinggi dan harus dilakukan secara berkala. Transaksi tunai juga dianggap kurang nyaman dan aman. Pengguna harus menghitung kembali uang kembalian. Sementara petugas tol menanggung risiko terkait penyediaan uang kembalian dan risiko terkait dengan *cash collection* pada gerbang tol. Perhitungan pembayaran secara



tunai diperkirakan juga memakan waktu lebih dari 9 detik. Itulah yang menyebabkan antrian di gerbang tol keluar mengalami kemacetan panjang.

Untuk menyelesaikan masalah kemacetan ini, pemerintah bekerja sama dengan pihak pengelola jalan tol yaitu PT. Jasa Marga dan BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol), sedikit demi sedikit telah memperbaharui sistem pembayaran pada seluruh gerbang tol di Indonesia termasuk Medan dengan transaksi Non-Tunai menggunakan Kartu Tol Elektronik yang bekerja sama dengan pihak Bank untuk mempermudah transaksi pada gerbang tol dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Gerakan Nasional Non Tunai diluncurkan pertama kali pada tanggal 14 Agustus 2014 di Jakarta oleh Gubernur Bank Indonesia Agus C.W Martowardjo dan didukung oleh empat lembaga pemerintah lainnya seperti Kementerian Keuangan, Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, Asosiasi Pemerintah Provinsi Se-Indonesia (APPSI), dan Pemerintah Daerah DKI Jakarta. Dengan diluncurkannya Gerakan Nasional Non Tunai, Bank Indonesia mengharapkan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai menggunakan kartu elektronik. Namun setelah diresmikan tahun 2014, penggunaan kartu elektronik pada tol hanya dapat digunakan pada gerbang tol tertentu dan masih beberapa persen masyarakat yang mau menggunakannya.

Penggunaan Transaksi Non-Tunai di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Disatu sisi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi nasional juga harus di dukung oleh sektor moneter dan perbankan yang kuat. Teknologi yang semakin diperbaharui juga memberikan

dampak terhadap perkembangan industri jasa perbankan. Pola pembayaran yang selama ini bersifat *paper based payment* lambat laun berkembang menjadi *electronic payment system*.

Pada awal tahun 2017 BI dan PT. Jasa Marga sebagai pihak pengelola tol sangat gencar mensosialisasikan pembayaran tarif tol secara non-tunai menggunakan kartu tol elektronik untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi di gerbang keluar tol untuk menghindari kemacetan. Beberapa pilihan bagi masyarakat untuk kartu tol elektronik dengan e-Money yang di keluarkan oleh Bank Mandiri, BNI Tap Cash oleh BNI, Flazz oleh BCA, Brizzi oleh BRI yang bisa digunakan untuk transaksi di tol. Gerbang manual pada tol juga di tiadakan, dan PT. Jasa Marga hanya menerima transaksi non tunai apabila ingin menggunakan jalan tol. Implementasi penggunaan kartu tol elektronik pada jalan tol di Medan sendiri diberlakukan secara bertahap, mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mempunyai dan mengetahui kartu tol elektronik.

Perubahan metode pembayaran pada jalan tol inipun termasuk salah satu hal yang mengubah kebiasaan masyarakat. Masyarakat yang tadinya memilih membayar menggunakan uang tunai sekarang dituntut untuk melakukan pembayaran menggunakan kartu tol elektronik. Hal inilah yang menjadi perbincangan publik. Setiap di kehidupan bermasyarakat, setiap tanggapan individu atau kelompok pasti memiliki pengaruh bagi kehidupan, bisa hal positif, netral maupun negatif. Pada kasus perubahan metode transaksi pada jalan tol ini tidak sedikit masyarakat yang menolak untuk membayar secara non-tunai karena

di anggap tidak sesuai dengan Undang-Undang nomor 7 tahun 2011 tentang Mata Uang yang menegaskan bahwa alat pembayaran yang sah ialah uang rupiah kertas maupun logam.

Bagi warga yang pro akan kebijakan baru ini, mereka menilai bahwa kebijakan ini adalah kebijakan yang tepat untuk di implementasikan di Indonesia, mengingat masyarakat Indonesia harus semakin melek akan adanya teknologi baru yang dapat memudahkan aktivitas sehari-hari. Sebab, kemudahan dan kepraktisan yang diberikan dalam penggunaan kartu tol elektronik sangat menjanjikan bagi penggunanya. Pengguna tidak perlu repot atau tidak perlu membawa uang *cash* dalam jumlah banyak karena uang sudah tersimpan di kartu. Bagi warga yang kontra akan kartu tol elektronik yang digunakan untuk transaksi pada tol dianggap meresahkan. Pasalnya, tidak ada nama kepemilikan di kartu elektronik dan kartu elektronik juga bisa di pindahtanggankan sehingga memungkinkan terjadinya tindakan kriminal oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Sebagian publik juga turut memberikan pendapat tentang kartu tol elektronik yang dianggap menambah beban. Publik menganggap mereka dipaksa untuk menggunakan kartu tol elektronik sedangkan sebagai pengguna jalan mereka berhak untuk memilih mau menggunakan gardu manual ataupun gardu otomatis.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang opini publik warga Kota Medan terkait transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Opini publik terbentuk karena adanya persepsi dari publik tentang sesuatu yang mereka peroleh lewat aktivitas komunikasinya (media massa dan kontak personal). Disisi lain publik juga punya sikap dan tingkat kepercayaan tertentu yang sudah inherent dalam dirinya yang kemudian juga akan menentukan opini mereka terhadap sesuatu tersebut. Maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana opini publik warga Kota Medan tentang transaksi non-tunai menggunakan kartu tol elektronik?”

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk dapat mengetahui dengan jelas masalah apa yang hendak diteliti oleh penulis dan agar penelitian yang dilakukan dapat terfokus pada masalah yang diteliti dan kemudian data yang di dapat lebih akurat dan tepat maka penulis hanya membatasi masalah pada:

1. Penelitian hanya dilakukan di Komplek Pondok Surya, Kelurahan Helvetia Timur.
2. Penelitian hanya fokus pada pemilik mobil Golongan I yang memiliki SIM dan Kartu Tol Elektronik.

## **1.4 Tujuan Masalah**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui opini warga Kota Medan tentang transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian-uraian yang bersifat teoritis tentang komunikasi, khususnya opini publik sehingga dapat dimanfaatkan sebagai masukan atau bahkan referensi penelitian komunikasi selanjutnya.

### **1.5.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak terkait yaitu Jasa Marga dalam membuat kebijakan dan mengetahui opini masyarakat terhadap kebijakan tentang penggunaan kartu tol elektronik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Uraian Teoritis**

Bab ini berisikan tentang Opini Publik, Transaksi Non Tunai serta Kartu Tol Elektronik dan anggapan dasar.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Berisikan persiapan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, operasionalisasi konsep, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang analisis data responden, hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : Penutup**

Berisikan penutup yang menguraikan simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Opini Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Opini**

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

Opini merupakan kata yang berarti tanggapan atau jawaban terhadap sesuatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata, bisa juga berupa perilaku, sikap, tindakan, pandangan, dan tanggapan. Sedangkan pendapat lain mengatakan opini adalah ekspresi sikap dengan melalui jawaban positif untuk informan yang mendukung, jawaban netral dan negatif untuk jawaban yang tidak mendukung, artinya apabila seseorang beropini positif tandanya orang tersebut mendukung, dan apabila seseorang beropini negatif artinya orang tersebut menolak.

##### **2.1.2 Pengertian Publik**

Publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti orang banyak. Berbeda dengan pengertian massa secara umum, publik tidak berkumpul dalam

suatu tempat tertentu melainkan tersebar. Publik mempunyai tujuan yang lebih terarah, pandangan terhadap masalah, dan menentukan sikap serta menentukan pilihan. Publik diartikan sebagai sekelompok orang yang menaruh perhatian terhadap masalah yang dilontarkan melalui mass media atau media massa, dan ikut serta dalam proses diskusi yang intensif untuk mencari cara memecahkan masalah yang dihadapi untuk kepentingan umum atau orang banyak.

Publik juga diartikan sebagai individu-individu di dalam kelompok yang memiliki atau diharapkan memiliki opini atau pendapat. Justru itu individu-individu dalam publik memiliki pengetahuan dan keahlian tentang masalah yang akan dipecahkan.

Di samping itu publik juga dapat dijelaskan sebagai orang banyak yang terhimpun dalam kelompok-kelompok yang sedang menghadapi suatu masalah yang sulit dan kontroversial, serta berusaha untuk mencari solusi dengan melakukan diskusi-diskusi secara tidak langsung. Masalah yang sulit dan kontroversial itu dilontarkan oleh media massa, sebagai implementasi dari adanya kebebasan menyatakan pendapat dan kebebasan pers. Selain itu pengelompokan terjadi disebabkan oleh adanya kepentingan yang sama serta pemahaman dan keahlian terhadap masalah yang sedang merebak dalam masyarakat. Jadi, dalam publik itu terdapat individu-individu yang mengerti masalah, rasional, kritis, dan bahkan spesialis dan memiliki kepentingan yang perlu dijaga.



### 2.1.3 Pengertian Opini Publik

Opini publik berasal dari dua kata yaitu opini dan publik. Kata opini berasal dari kata *opinion* yang berarti pendapat. Kata publik dalam bahasa Inggris *public* yang artinya umum. Opini publik dapat diartikan sebagai pendapat umum. Opini publik adalah sikap seseorang mengenai suatu hal, dimana mereka merupakan anggota sebuah masyarakat yang sama, sehingga opini publik berhubungan dengan sikap manusia, baik sikap secara pribadi maupun sikap manusia secara kelompok. Sikap manusia itu sendiri ditentukan berdasarkan atas pengalaman yang terjadi pada manusia atau kelompok tersebut. Opini publik tersebut menguat apabila dibarengi dengan beberapa opini kelompok sehingga opini publik dapat bergerak. Opini publik pada dasarnya adalah pendapat rata-rata individu dalam masyarakat sebagai hasil diskusi tidak langsung yang dilakukan untuk memecahkan persoalan sosial, terutama yang dilontarkan oleh media.

Publik adalah kelompok yang abstrak dari orang-orang yang menaruh minat terhadap suatu persoalan yang memiliki kepentingan yang sama dalam suatu proses pertukaran pikiran melalui komunikasi (Tamburaka, 2012:100).

Opini dipahami sebagai jawaban atas permasalahan yang terjadi, yang dihadapi situasi tertentu. Walaupun validitasnya lebih tipis dari pengetahuan positif, namun opini lebih kuat dugaan dari sekedar kesan. Dalam hal ini publik tidak sama dengan massa atau *crowd* (kerumunan), bahkan publik merupakan bagian dari massa yang memiliki perhatian dan aktif dalam proses memecahkan masalah. Publik juga diartikan sebagai individu-individu di dalam kelompok yang memiliki opini atau pendapat (Tamburaka, 2012:100-101).

Opini adalah suatu pernyataan tentang sikap mengenai suatu masalah yang bersifat kontroversial. Publik adalah kelompok yang tidak merupakan kesatuan dan berinteraksi secara tidak langsung melalui alat-alat komunikasi. Sehingga istilah opini publik sering digunakan untuk menunjuk kepada pendapat-pendapat kolektif dari sejumlah besar orang (Olii, 2007: 20).

Dalam ilmu komunikasi, opini publik diartikan sebagai proses komunikasi mengenai soal-soal tertentu, yang apabila dibawa dalam bentuk tertentu kepada orang-orang tertentu akan memberikan efek tertentu juga. Opini publik tidak bersifat permanen, sering terjadi pergeseran-pergeseran berdimensi jamak karena terjadi perbedaan penafsiran (persepsi) diantara peserta komunikasi. Setiap kali jaringan komunikasi berubah, maka opini publik juga berubah. Perubahan dalam opini publik disebut dengan “dinamika komunikasi”, sedangkan substansi opini publik tidak berubah karena ketika proses pembentukan opini publik berlangsung, pengalaman dari peserta komunikasi itu telah terjadi.

Noelle-Neumann dalam Richard West dan Lynn H. Turner (2008), memisahkan opini publik menjadi dua istilah yang terpisah yaitu, opini dan publik. Publik mengisyartkan keterbukaan bagi semua orang, dan publik berkaitan dengan konsep yang berhubungan dengan isu-isu atau orang. Opini publik sebagai “sikap atau perilaku yang harus di ekspresikan seseorang didepan publik jika ia tidak ingin menyebabkan dirinya terisolasi .

Dalam Buku *Komunikasi Politik Filsafat-Paradigma-Teori-Tujuan Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia* (Arifin, 2011:193) menyatakan bahwa opini publik adalah pendapat rata-rata individu dalam masyarakat sebagai hasil

diskusi tidak langsung yang dilakukan untuk memecahkan persoalan sosial, terutama yang dibuat oleh media massa. Oleh karena itu, opini publik hanya akan terbentuk jika ada isu yang dikembangkan oleh media massa (pers, film, radio dan televisi).

Opini publik memiliki tiga unsur (Arifin, 2011:195) yaitu pertama, ada isu (peristiwa atau kata-kata) yang aktual, penting dan menyangkut kepentingan umum yang disiarkan melalui media massa. Kedua, ada sejumlah orang yang mendiskusikan isu tersebut, sampai menghasilkan kata sepakat mengenai sikap, pendapat dan pandangan mereka. Ketiga, pendapat mereka diekspresikan atau dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan gerak-gerik.

Menurut Blumer dalam Arifin (2011:195) Opini publik tidak berarti harus merupakan pendapat bulat dari semua orang (*everyone*), melainkan hanya pendapat sejumlah orang (*number of persons*). Tidak mutlak merupakan pendapat mayoritas, tetapi juga pendapat minoritas. Bahkan hanya pendapat seseorang dalam arti *ruling elit* atau *influential minority*.

Sebagai ahli komunikasi, Berelson dalam Effendy *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* melihat opini publik dari proses komunikasi lengkap dengan semua komponennya: komunikator, pesan, komunikan dan efek yang terjadi dalam masyarakat. Dari beberapa definisi dengan berbagai pendekatan itu, secara umum definisi itu dapat disimpulkan dan dirumuskan oleh Effendy sebagai berikut: opini publik adalah efek komunikasi dalam bentuk pernyataan yang bersifat kontroversial dari sejumlah orang sebagai pengekspresian sikap terhadap masalah sosial yang menyangkut kepentingan umum. Jadi, opini publik

muncul di masyarakat karena ada persoalan yang menyangkut kepentingan bersama, tetapi pendapat orang-orang yang terlihat ternyata tidak sama, ada pihak yang setuju dan ada pihak yang tidak setuju, sehingga menimbulkan pergunjungan.

#### **2.1.4 Faktor Pemicu Munculnya Opini Publik**

Bernard Hennessy (Olii, 2007:40) mengemukakan lima faktor munculnya pendapat umum:

- a. Ada isu (*presence of an issue*). Harus terdapat konsensus yang sesungguhnya, opini publik berkumpul di sekitar isu tertentu. Isu dapat didefinisikan sebagai situasi kontemporer yang mungkin tidak terdapat kesepakatan, paling tidak ada unsur kontroversi terkandung didalamnya, dan isu mengandung konflik kontemporer.
- b. Ciri publik (*nature of public*). Harus ada kelompok yang dikenal dan berkelompok dengan persoalan itu.
- c. Pilihan yang sulit (*complex of preferences*). Faktor ini mengacu ke totalitas opini para anggota masyarakat tentang isu.
- d. Pernyataan opini (*expression of opinion*). Berbagai pernyataan bertumpuk di sekitar isu tertentu. Pernyataan biasanya disampaikan melalui kata-kata yang diucapkan atau dicetak dan sewaktu-waktu melalui gerak-gerik, kepalan tinju, lambaian tangan dan tarikan napas panjang.

- e. Jumlah orang yang terlibat (*number of persons involved*). Opini publik mensyaratkan besarnya (size) masyarakat yang menaruh perhatian terhadap isu tertentu.

### **2.1.5 Unsur-Unsur Pembentukan Opini Publik**

Menurut R.P. Abelson (Cutlip 2006: 242), bukan perkara yang mudah untuk memahami opini seseorang dan publik karena berkaitan dengan unsur-unsur pembentuknya, yaitu :

- a. Kepercayaan mengenai sesuatu (*belief*)
- b. Apa yang sebenarnya dirasakan untuk menjadi sikapnya (*attitude*)
- c. Persepsi (*perception*), yaitu sebuah proses memberikan makna yang berakar dari beberapa faktor, yakni :
  - 1) Latar belakang budaya, kebiasaan dan adat istiadat yang dianut seseorang/masyarakat.
  - 2) Pengalaman masa lalu seseorang/kelompok tertentu menjadi landasan atau pendapat atau pandangan.
  - 3) Nilai-nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan yang dianut atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat)
  - 4) Berita-berita dan pendapat-pendapat yang berkembang yang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang. Bisa diartikan berita-berita yang dipublikasikan itu dapat berfungsi sebagai pembentuk opini masyarakat.

### **2.1.6 Proses Pembentukan Opini Publik**

Proses pembentukan opini dalam setiap kasus mungkin cepat, lambat, atau ditangguhkan. Faktor-faktor tertentu membatasi dan mempengaruhi sejumlah fakta, pengalaman, dan penilaian yang menjadi dasar perumusan opini. Ada kemungkinan terjadi sejumlah kombinasi antar faktor yang berakhir dengan berbagai intensitas dan berbagai macam hasil. Ada sejumlah faktor yang menguatkan kesamaan opini, tetapi ada sejumlah faktor lain yang menguatkan keanekaragaman opini. (Olli & Erlita, 2011:36).

Dalam beberapa kasus, satu atau beberapa faktor memberikan pengaruh yang melebihi faktor lain terhadap opini yang dipegang dengan teguh oleh kelompok tertentu. Dalam kasus lain, sejumlah faktor memberikan pengaruh yang melemahkan pembentukan opini. Akhirnya proses pembentukan opini dapat ditangguhkan karena tidak adanya informasi, atau karena tidak adanya resolusi yang kuat. Yang ada hanyalah pengaruh yang saling bertentangan. Dalam kasus demikian, dikatakan tidak terjadi pembentukan opini.

Menurut Redi Panuju (2002) seperti dikutip dalam (Olli & Erlita, 2011:50) mengemukakan bahwa untuk menjelaskan cara kerja opini publik terlebih dahulu perlu dibedakan pengertian antara opini publik dan pandangan umum. Pandangan umum relatif permanen, sedangkan opini publik tidak bersifat permanen. Opini publik bersifat dinamis, bergeser, dan berubah sesuai konteksnya.

Ronald D. Smith mengungkapkan, proses pembentukan opini dimulai dari beberapa tingkatan:

- a. *Awareness*, berkaitan dengan kesadaran publik terhadap informasi yang diperoleh.
- b. *Acceptance*, tahap dimana publik merespon secara emosional informasi yang mereka terima.
- c. *Action*, terkait aksi yang akan dimunculkan mengenai suatu informasi. Aksi dapat dibagi menjadi dua, yaitu opini dan sikap. Dalam Effendy (2003: 318), terdapat tiga tahap dalam pembentukan opini publik, yaitu: efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif.
  - 1) Efek kognitif, berhubungan dengan pikiran atau penalaran, sehingga khalayak yang semula tidak tahu menjadi tahu, yang tadinya tidak mengerti menjadi mengerti, yang tadinya bingung menjadi merasa jelas. Contoh pesan komunikasi melalui media massa yang menimbulkan efek kognitif antara lain berita, tajuk rencana, artikel dan sebagainya.
  - 2) Efek afektif, berkaitan dengan perasaan. Akibat dari pemberitaan di media itu yang akhirnya menimbulkan perasaan tertentu pada khalayak, dan perasaan ini hanya bergejolak di dalam hati saja.
  - 3) Efek konatif, dimana efek ini berkaitan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang memiliki kecenderungan memunculkan sebuah tindakan atau kegiatan. Efek konatif tidak langsung muncul sebagai akibat terpaan media massa, melainkan harus melalui efek kognitif dan efek afektif terlebih dulu. Dan opini publik merupakan hasil akhir dari proses tersebut dan masuk pada efek konatif.

George Carslake Thompson mengemukakan bahwa proses pembentukan opini publik dalam suatu publik yang menghadapi isu timbul berbagai kondisi yang berbeda-beda, yaitu :

1. Mereka dapat setuju terhadap fakta yang ada atau mereka pun boleh tidak setuju.
2. Mereka dapat berbeda dalam perkiraan, tetapi boleh juga tidak berbeda pandangan.
3. Perbedaan yang lain ialah bahwa mungkin mereka mempunyai sumber data yang berbeda-beda. (Olii, 2007:55).

Opini bertindak sebagai jawaban terbuka terhadap suatu persoalan/issue. Subjek dari suatu opini biasanya adalah masalah yang baru. Opini berupa reaksi pertama dimana orang mempunyai rasa ragu-ragu dengan sesuatu, yang lain dengan kebiasaan, ketidakcocokan, dan adanya perubahan penilaian. Unsur-unsur tersebut mendorong orang untuk saling mempertahankannya. Suatu isu menjadi isu sosial apabila menyebabkan orang lain akan membentuk pendapatnya dan menyatakan atau memberikan tanggapannya atas persoalan yang dibahas oleh pendapat/opini semula.

### **2.1.7 Karakteristik Opini Publik**

Karakteristik opini publik dapat dijabarkan meliputi hal-hal sebagai berikut (Nimmo, 2000:25):

- a. Opini mempunyai isi. Opini adalah tentang sesuatu. Dengan kata lain, opini adalah respon aktif bermuatan isu tentang suatu masalah.



- b. Opini publik mempunyai arah. Opini publik mengarah pada sebuah keputusan final atas opini publik tersebut. Seperti percaya-tidak percaya, mendukung tidak mendukung.
- c. Intensitas. Intensitas adalah seberapa kuat dampak dari isu. Intensitas diartikan sebagai ukuran ketajaman terhadap isu seperti kuat, sedang atau lemah. Semakin kuat isu maka opini publik yang terbentuk akan semakin mengerucut pada sebuah keputusan atas isu tersebut.
- d. Kontroversi. Kontroversi atau ketidaksepakatan menandai munculnya opini publik. Artinya sesuatu yang tidak disepakati seluruh rakyat.
- e. Volume Penyebaran Opini. Volume penyebaran opini adalah ukuran sejauh mana penyebaran opini. Berdasarkan bahwa kontroversi itu menyentuh semua orang yang merasakan konsekuensi langsung dan tak langsung meskipun mereka bukan pihak yang termasuk dalam pertikaian tersebut.
- f. Persistensi. Persistensi adalah ukuran berapa lama berlangsungnya isu tersebut. Masa berlangsungnya opini publik yang menghasilkan kontroversi sering bertahan agak lama. Penyebaran opini sering berubah seperti pandangan individual tetapi opini publik bertahan. Biasanya opini publik bersifat tetap.
- g. Kekhasan. Isu yang khas dapat memunculkan opini publik. Setiap publik yang memiliki persoalan meminta perhatian dari media massa. Media massa harus mengetahui keinginan dari publik dan penyebaran informasi sesuai dengan keinginannya. Dalam hal ini, pola kecenderungan yang ada

di masyarakat merupakan hal penting. Dalam pembentukan opini mengenai suatu persoalan diawali dengan diskusi. Agar mencapai opini yang benar ataupun baik untuk pemecahan persoalan, media massa harus memperhatikan apakah minoritas dapat berbicara lain dari pada mayoritas. Media massa memastikan informasi sudah cukup benar yang dipakai sebagai landasan atau titik tolak pembentukan pendapat.

Opini publik bersifat dinamis. Keberpihakannya bersifat relatif dan cenderung berpihak pada kelompok atau individu yang memiliki keterdekatan hubungan. Tak terbatas pada pemahaman opini publik melalui definisi-definisi ahli dan karakteristik yang menandainya, opini publik juga dipahami sebagai sebuah proses yakni proses pengungkapan makna melalui kepercayaan, nilai dan pengharapan sebagai bentuk konsensus publik atas beragam persepsi individuindividu yang muncul. Dalam perjalanannya, kegiatan opini memiliki kecenderungan yang digambarkan Dan Nimmo sebagai garis tindakan. Kecenderungan tersebut, tidak menentukan perilaku terlebih dahulu melainkan kecenderungan adalah kecenderungan akan mengalami perubahan ketika makna dari kegiatan disusun dalam pemahaman subjektif dan diaplikasikan dalam perilaku sesuai dengan pemaknaan tersebut.

### 2.1.8 Kekuatan Opini Publik

Telah dikemukakan bahwa opini publik atau pendapat publik sebagai suatu kesatuan pernyataan tentang suatu hal yang bersifat kontroversial, merupakan suatu penilaian sosial atau *social judgement*. Oleh karena itu, maka pada pendapat publik melekat beberapa kekuatan yang sangat diperhatikan :

- a. Opini publik dapat menjadi suatu hukuman sosial terhadap orang atau sekelompok orang yang terkena hukuman tersebut. Hukuman sosial menimpa seseorang atau sekelompok orang dalam bentuk rasa malu, rasa dikucilkan, rasa dijauhi, rasa rendah diri, rasa tak berarti lagi dalam masyarakat, menimbulkan frustrasi sehingga putus asa, dan bahkan ada yang karena itu lalu bunuh diri atau mengundurkan diri dari jabatannya.
- b. Opini publik sebagai pendukung bagi kelangsungan berlakunya norma sopan santun dan susila, baik antara yang muda dengan yang lebih tua maupun antara yang muda dengan sesamanya.
- c. Opini publik dapat mempertahankan eksistensi suatu lembaga dan bahkan bisa juga menghancurkan suatu lembaga.
- d. Opini publik dapat mempertahankan atau menghancurkan suatu kebudayaan.
- e. Opini publik dapat pula melestarikan norma sosial.

Dalam hubungannya dengan penilaian terhadap suatu opini publik, perlu diperhitungkan empat pokok, yaitu :

- a. *Difusi*, yaitu apakah opini yang timbul merupakan suara terbanyak atau hanya suara golongan tertentu.

- b. *Persistence*, yaitu berapa lama berlangsungnya isu tertentu.
- c. *Intensitas*, yaitu seberapa kuat dampak dari isu tertentu.
- d. *Reasonableness*, yaitu seberapa kuat alasan kemunculan isu tertentu.

### **2.1.9 Bentuk-Bentuk Opini Publik**

#### a. Opini Publik Laten (*Laten Public Opinion*)

Opini publik laten adalah pendapat umum yang tersembunyi, namun sangat potensial karena dalam massa tertentu dapat menjadi riil dan aktual.

#### b. Opini Publik Aktual (*Actual Public Opinion*)

Opini publik aktual adalah pendapat umum yang nyata karena dinyatakan secara terbuka dan ditanggapi secara intensif dan bahkan berpengaruh secara luas.

## **2.2 Transaksi Non Tunai**

### **2.2.1 Pengertian Transaksi Non Tunai**

Sistem Pembayaran Non Tunai adalah sistem yang mulai digalakkan Bank Indonesia mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dalam rangka mendorong penggunaan sistem pembayaran dan instrumen pembayaran non tunai Implementasi GNNT tidak hanya memerlukan keterlibatan BI selaku regulator sistem pembayaran, namun juga dukungan dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, pelaku industri sistem pembayaran dan masyarakat.

Pengertian Sistem pembayaran Non Tunai secara umum ialah sistem pembayaran yang menggunakan instrumen Non Tunai. Non Tunai disini mudahnya digambarkan sebagai kebalikan dari tunai yang menggunakan instrumen fisik.

Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani oleh sistem perbankan. Dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Indonesia menyambut baik kehadiran sistem pembayaran baru yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari banyaknya fasilitas sistem transaksi non tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank. Sistem pembayaran non tunai diharapkan dapat membawa dampak positif antara lain:

- a. Dengan beralihnya masyarakat kepada transaksi non tunai, dapat mengefisiensi biaya untuk kebutuhan pencetakan uang tunai.
- b. Seiring dengan kemudahan bertransaksi maka peningkatan perekonomian melalui *velocity of money* akan terjadi.

Hingga saat ini masyarakat Indonesia masih banyak yang belum memiliki akses terhadap sistem pembayaran non tunai dan bahkan banyak masyarakat Indonesia yang belum mengenal berbagai instrument pembayaran non tunai yang telah beredar.

Instrumen Non Tunai secara garis besar dibagi menjadi 3, yakni: Kartu Debit, Kartu Kredit dan Uang Elektronik. Kartu Debit adalah seperti kartu yang digunakan untuk menyalurkan dana yang kita simpan. Bahasa mudahnya bisa

disebut sebagai kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Karakternya adalah mencairkan dana kita yang ada di bank simpanan kita.

Sedang Kartu Kredit adalah instrumen Non Tunai yang digunakan untuk mencairkan dana dengan cara kredit. Bahasa mudahnya kita kredit atau hutang sejumlah dana yang akan dibayar kemudian dengan cara langsung di bulan berikutnya atau dengan cara mencicil.

Uang Elektronik adalah salah satu instrumen pada Sistem pembayaran Non Tunai yang sedang digalakkan. Bahasa Mudahnya Uang Elektronik merupakan uang dalam bentuk elektronik atau Non Tunai. Jadi uang kita disimpan dalam bentuk semacam kartu atau data di server untuk bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan.

Penggunaan uang tunai dalam transaksi pembayaran sebenarnya sudah jauh lebih praktis dibandingkan sistem barter ataupun sistem *commodity currency* yang digunakan oleh manusia zaman dulu. Tapi sejalan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi, penggunaan tunai dianggap kurang praktis dan aman.

Alat atau instrumen pembayaran nontunai yang resmi diterbitkan Bank Indonesia selaku satu-satu regulator sistem pembayaran adalah instrumen berbasis kertas, berbasis kartu dan berbasis elektronik.

## **2.3 Kartu Tol Elektronik**

### **2.3.1 Pengertian Jalan Tol**

Jalan adalah prasarana hubungan darat yang diperuntukkan bagi lalu lintas kendaraan, orang dan hewan. Jalan dikelompokkan berdasarkan jalan umum dan jalan khusus. Jalan umum adalah jalan yang diperuntukkan untuk jalan lalu lintas untuk umum. Jalan khusus adalah jalan yang termasuk selain jalan umum (info tol, 2005).

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol ( *Pasal 1 UU No.15 Tahun 2005* ). Penyelenggaraan jalan tol sendiri dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan. Sedangkan tujuan dari jalan tol yakni untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya (*Pasal 2 UU No. 15 Tahun 2005* ).

Mengingat jalan tol merupakan jalan umum yang mempunyai karakteristik lebih tinggi dibanding dengan karakteristik jalan arteri serta mempunyai fungsi yang vital maka jalan tol harus memenuhi berbagai macam spesifikasi serta persyaratan teknis.

Golongan jenis kendaraan pada jalan tol yang beroperasi berdasarkan Kepmen PU No 370/KPTS/M/2007 disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 2.1 Golongan Jenis Kendaraan Pada Jalan Tol**

Golongan	Jenis Kendaraan
Golongan I	Sedan, Jip, Pick Up/Truk, Bus
Golongan II	Truk dengan 2(dua) gandar
Golongan III	Truk dengan 3(tiga) gandar
Golongan IV	Truk dengan 4(empat) gandar
Golongan V	Truk dengan 5(lima) gandar
Golongan VI	Kendaraan bermotor roda 2(dua)

*Sumber: bpjt.pu.go.id*

Jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol dan merupakan jalan alternatif lintas jalan umum yang telah ada. Berdasarkan tabel diatas, setiap golongan kendaraan pun memiliki tarif berbeda jika memasuki jalan tol. Kendaraan yang muatannya lebih besar, biaya yang dikeluarkan apabila menggunakan jalan tol lebih besar dari golongan lain. Jalan tol diselenggarakan dengan maksud untuk mempercepat pewujudan jaringan jalan dengan sebagian atau seluruh pendanaan berasal dari pengguna jalan untuk meringankan beban pemerintah. Jalan tol diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisien pelayanan jasa distribusi guna menunjukkan pertumbuhan ekonomi dengan perkembangan wilayah dengan memperhatikan rencana induk jaringan jalan.

Terdapat beberapa cara untuk mendefinisikan waktu pelayanan, hal itu tergantung kepada apa yang sedang dilayani. Pelayanan berarti memberikan suatu kepuasan bagi si penerima jasa yang di berikan kepada pemberi jasa. Waktu



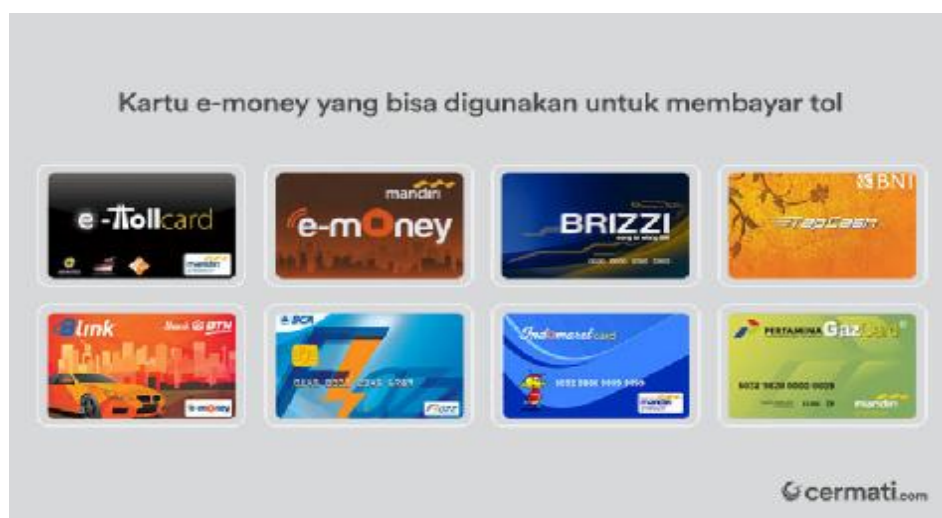
pelayanan adalah waktu yang diberikan dalam melayani penerima jasa secara efektif dan efisien, dengan waktu cepat dan tepat penerima jasa akan merasa puas. Pertambahan volume lalu lintas yang memakai jalan tol akan menuntut pelayanan yang handal dari pemakai jalan tol tersebut sebagai imbalan dari sejumlah pembayaran tol yang mereka berikan.

Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terkadang pemakai jasa adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Untuk dapat mencapai sasaran tersebut, ditetapkan sebagai tolak ukur operasionalnya adalah berupa waktu pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol, tingkat kelancaran, tingkat fasilitas, tingkat keluhan pelanggan dan standar kerataan jalan.

### 2.3.2 Pengertian Kartu Tol Elektronik

Kartu Tol Elektronik merupakan uang dalam bentuk kartu yang digunakan untuk pembayaran penggunaan jalan tol atau disebut juga *Electronic Money*.

**Gambar 2.1 Jenis-jenis kartu tol elektronik**



Sumber: *cermati.com*

Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. Uang elektronik digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip, serta dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana. Nilai uang ini bukanlah merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan, sehingga tidak diberikan bunga dan tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Uang elektronik lebih merupakan pengalihan bentuk dari uang tunai.

*E-money* yang dimaksudkan disini juga berbeda dengan alat pembayaran elektronis berbasis kartu lainnya seperti kartu kredit dan kartu debit. Kartu kredit dan kartu debit bukan merupakan “*prepaid products*” melainkan “*access products*”.

#### **2.4 Anggapan Dasar**

Menurut Surakhmad dalam Arikunto (2010: 104) anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik. Dikatakan selanjutnya bahwa setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda. Seorang penyelidik mungkin meragu-ragukan sesuatu anggapan dasar yang oleh orang lain diterima sebagai kebenaran. Adapun anggapan dasar yang penulis kemukakan dalam penelitian ini ialah diduga masyarakat Kota Medan memiliki opini publik yang positif tentang penggunaan kartu tol elektronik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif hanyalah melaporkan situasi dan peristiwa, penelitian ini tidak menjelaskan hubungan, menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasikan masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlangsung.

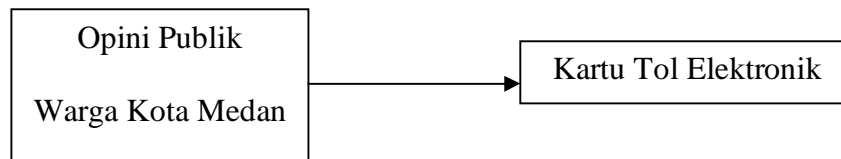
Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang hasilnya berupa laporan yang menggunakan bilangan atau angka. Pendekatan kuantitatif yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang secara faktual dan cermat.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Dalam melakukan penelitian, seseorang penelitian membutuhkan kerangka konsep untuk menggamabarkan secara tepat fenomena yang diteliti, yakni istilah dan defenisi yang digunakan secara abstark, kejadian, keadaan, kelompok atau induvidu yang menjadi pusat perhatian ilmu komunikasi. Melalui kerangka konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

Konsep utama yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah opini publik, yakni opini publik masyarakat Kota Medan tentang kartu tol elektronik. Secara teoritis penelitian ini digambarkan ke dalam suatu teoritis sebagai berikut:

**Gambar 3.1 Model Teoritis**



### **3.3 Definisi Konsep**

Definisi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Definisi Konsep adalah penjabaran lebih lanjut mengenai kerangka konsep yang telah diklasifikasi ke dalam bentuk variabel yang akan di teliti

Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

#### **3.3.1 Opini Publik Warga Kota Medan**

Opini adalah suatu pernyataan tentang sikap mengenai suatu masalah yang bersifat kontroversial. Publik adalah kelompok yang tidak merupakan kesatuan dan berinteraksi secara tidak langsung melalui alat-alat komunikasi. Sehingga istilah opini publik sering digunakan untuk menunjuk kepada pendapat-pendapat kolektif dari sejumlah besar orang (Olii, 2007: 20).

### 3.3.2 Kartu Tol Elektronik

Kartu Tol Elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, dimana nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media atau *server* yang digunakan sebagai alat pembayaran untuk penggunaan jalan tol.

### 3.4 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan suatu langkah penelitian, dimana peneliti menurunkan variabel penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Konsep yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Opini Publik tentang Kartu Tol Elektronik.

Untuk memudahkan pengukuran terhadap konsep penelitian ini maka Opini Publik dan Kartu Tol Elektronik sebagai konsep penelitian diturunkan dalam bentuk kategorisasi melalui operasionalisasi konsep.

Berdasarkan kerangka konsep dan definisi konsep yang dikemukakan, maka dibuatlah operasionalisasi konsep sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Operasional Konsep**

Variabel	Indikator	Ukuran
1. Opini Publik	1. Kognitif	Pengetahuan tentang kartu tol elektronik
	2. Afektif	Sikap atau perasaan dalam

		menanggapi hal tentang kartu tol elektronik
	3. Konatif	Perilaku warga untuk ingin atau tidak ingin memiliki kartu tol elektronik
2. Kartu Tol Elektronik	1. Penerbit	1) Tingkat penggunaan jasa lain oleh <i>card holder</i> 2) Tingkat <i>relationship</i> dengan <i>customer</i>
	2. Pemegang Kartu ( <i>cardholder</i> )	1) Tingkat kenyamanan dan keamanan bertransaksi 2) Tingkat keluwesan cara pembayaran 3) Tingkat keleluasaan bertransaksi di seluruh jalan tol
	3. Pedagang atau Toko ( <i>merchant</i> )	1) Tingkat kompetitif 2) Tingkat pelayanan yang optimal kepada pelanggan 3) Tingkat mengurangi resiko memegang uang tunai

### **3.5 Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Sugiyono dalam bukunya yang berjudul “*metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*” memberi pengertian populasi, yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Jadi populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu sendiri (Ardial, 2014:336).

Populasi adalah semua individu atau unit-unit yang menjadi target penelitian. Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Medan yang tinggal di lingkungan VI Komplek Pondok Surya, Kelurahan Helvetia Timur dengan jumlah per Kartu Keluarga (KK) sebanyak 419. Penentuan sampel dihitung berdasarkan pembatasan masalah yang telah penulis tentukan yaitu, yang mempunyai kendaraan golongan satu serta yang mempunyai SIM dan kartu tol elektronik.

### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Kartini sampel adalah contoh, monster, representan atau wakil dari satu populasi yang cukup besar jumlahnya, yaitu satu bagian dari keseluruhan yang dipilih, dan representatif sifatnya dari keseluruhannya. (Soewadji, 2012:131).

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya, Kelurahan Helvetia Timur. Sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto tentang pengambilan sampel, yaitu apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dari 100, maka dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih.

Karena jumlah populasi yang cukup luas, sesuai dengan keterangan diatas maka diperlukan rumus untuk mengukur jumlah sampelnya. Untuk mengukur jumlah sampel maka rumus yang akan digunakan ialah rumus *Slovin* (Noor, 2011:158), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = populasi

n = sampel

e = *Error Level* (tingkat kesalahan) 10%



Berdasarkan rumus diatas, maka sampel yang akan di ambil dari penelitian ini adalah 100 dari total populasi 419. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{419}{1+419(0,1)^2} \\ n &= \frac{419}{420(0,01)} \\ &= \frac{419}{4,2} \\ &= 99,7 \text{ dibulatkan menjadi } 100. \end{aligned}$$

Teknik dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah *purposive random sampling*. Purposive sampling menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:68). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini ialah warga Komplek Pondok Surya yang mempunyai kendaraan golongan I dan Kartu Tol Elektronik.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.6.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan (Kriyantono, 2006: 91). Data pertama dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:135).

Data yang dikumpulkan meliputi hal-hal yang berkaitan dengan variabel-variabel penilaian. Setelah pengisian kuisioner selesai dilakukan, maka kuisioner-kuisioner tersebut kemudian dikumpulkan, lalu hasilnya dianalisis sehingga penulis dapat melihat tanggapan responden terhadap permasalahan yang diteliti.

### **3.6.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya (Sanusi, 2011:104).

Data sekunder yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan. Menurut Kartini kepustakaan adalah kegiatan pengumpulan data pemilihan refrensi dari tulisan maupun buku-buku yang berhubungan dengan penelitian serta meneliti buku-buku yang ada hubungannya dengan komunikasi serta bahan-bahan lainnya untuk memperoleh teori maupun data.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan. Karena metode yang akan digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, artinya setelah semua data dihimpun dan dianalisa secara deskriptif. Yaitu hanya memaparkan situasi atau peristiwa atau membuat prediksi.

Maka pada penelitian ini, analisa data dapat dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul dan kemudian diolah melalui tahap-tahap:

1. Data diolah dari jawaban para responden yang telah masuk, setelah kuesioner dibagikan.
2. Kemudian data dianalisa secara kuantitatif, sehingga diperoleh dalam bentuk tabel tunggal.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah dimana peneliti menentukan daerah yang akan di teliti berdasarkan pemilihan yang sudah dilakukan sebelumnya. Untuk penelitian ini penulis memilih warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya di Kelurahan Helvetia Timur sebagai respondennya.

Waktu penelitian dimulai pada Januari 2018 sampai dengan selesai. Dimana penelitian menimbang pada bulan tersebut peneliti mulai bisa fokus untuk meneliti langsung turun kelapangan. Adapun tahapan dari penelitian ini adalah:

1. Riset
2. Pengumpulan data
3. Pengolahan data
4. Penulisan laporan

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisa Data Responden

Hasil penelitian ini merupakan data-data yang telah dianalisa berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti. Responden dalam penelitian ini adalah warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya. Jumlah responden sebanyak 100. Peneliti menentukan responden berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti.

Sebelum penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden, peneliti memberikan pertanyaan saringan terlebih dahulu “Apakah anda mempunyai Kartu Tol Elektronik?” agar peneliti mendapatkan responden yang tepat dan jawaban yang diinginkan.

Pengisian jawaban oleh responden langsung diawasi oleh peneliti agar setiap pertanyaan yang tidak dimengerti dapat ditanyakan langsung kepada peneliti. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif yang akan dianalisa secara kuantitatif pula. Artinya data yang berhasil dikumpulkan akan dikelompokkan kemudian dijumlahkan sehingga angka-angka atau bilangan yang dimaksud dalam penelitian ini mencerminkan jumlah responden secara keseluruhan. Baru kemudian peneliti membuat kesimpulan dari data yang telah diolah dan disusun secara tabulasi.

#### 4.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

##### Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	52	52%
2	Perempuan	48	48%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer (Kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.1, dari hasil data responden yang diterima, didapat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 dari 100 responden atau sebanyak 52%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 dari 100 responden atau sebanyak 48%.

#### 4.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

##### Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25	46	46%
2	26-35	19	19%
3	36-45	22	22%
4	>46	32	32%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer (Kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “usia”. Responden dominan berada di usia rentan 18-25 tahun sebanyak 46 responden dari 100 orang responden atau sebanyak 46% responden, kemudian yang terkecil berada pada rentan usia 26-35 tahun sebanyak 19 responden dari 100 responden atau sebanyak 19%. Kemudian pada rentan usia 36-45 tahun sebanyak 22 responden dari 100 responden dan yang berada pada usia diatas 46 tahun sebanyak 32 responden dari 100 responden atau sebanyak 32%.

#### 4.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**

**Pendidikan Terakhir Responden**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>SMA</b>	<b>21</b>	<b>21%</b>
<b>2</b>	<b>D1/D2/D3</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>3</b>	<b>S1</b>	<b>56</b>	<b>56%</b>
<b>4</b>	<b>S2</b>	<b>7</b>	<b>7%</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer (Kuesioner)*

Berdasarkan tabel 4.3 responden yang mendominasi pada identitas berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu responden dengan tingkat akhir S1 sebanyak 56 responden atau sebanyak 56%, kemudian pendidikan terakhir dengan tingkat SMA sebanyak 21 responden atau sebanyak 21%, kemudian dengan

pendidikan terakhir D3 sebanyak 16 responden atau sebanyak 16% dan dengan pendidikan terakhir tingkat S2 sebanyak 7 responden atau sebanyak 7%.

#### 4.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 4.4**

**Jenis Pekerjaan Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>PNS</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Pegawai Swasta</b>	<b>21</b>	<b>21%</b>
<b>3</b>	<b>Wirausaha</b>	<b>20</b>	<b>20%</b>
<b>4</b>	<b>Mahasiswa</b>	<b>15</b>	<b>15%</b>
<b>5</b>	<b>Lainnya</b>	<b>36</b>	<b>36%</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer (Kuesioner)*

Berdasarkan tabel 4.4, responden yang mendominasi pada identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan ialah responden yang memiliki jenis pekerjaan diluar dari pilihan yang peneliti tetapkan pada kuesioner sebanyak 36 responden atau 36% dari 100 responden yang peneliti tetapkan. Untuk jumlah minoritas berdasarkan jumlah pekerjaan ialah mahasiswa sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%.

#### 4.1.5 Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Kartu Tol Elektronik

Tabel 4.5

##### Intensitas Penggunaan Kartu Tol Elektronik

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	1 x sehari	10	10%
2	2-6 x sehari	8	8%
3	1 x seminggu	24	24%
4	2-6 x seminggu	14	14%
5	1 x sebulan	44	44%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer (Kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa dari 100 responden, intensitas penggunaan kartu tol elektronik yang paling mendominasi ialah yang digunakan dalam kurun waktu 1 bulan sekali yaitu 44 atau sebanyak 44%. Dan intensitas penggunaan kartu tol yang paling sedikit dapat dilihat hanya digunakan dalam kurun waktu 2-6 kali sehari yaitu sebanyak 8 atau 8%.



## **4.2 Analisa Deskripsi Hasil Penelitian**

Setelah melihat dan menganalisa data responden, selanjutnya akan dibahas data penelitian. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi kuesioner penelitian yang peneliti sebar. Kuesioner yang disebar pada penelitian ini sebanyak 100 kuesioner dan ada kuesioner yang kembali 100 kuesioner. Pada analisa penelitian, penulis uraikan berdasarkan kepada operasionalisasi konsep penelitian untuk menjawab identifikasi masalah yang ingin diketahui oleh penulis. Penilaian jawaban pada kuesioner ialah nilai 5 untuk jawaban ya, nilai 3 untuk jawaban ragu-ragu dan nilai 1 untuk jawaban tidak.

Pada analisis data deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam bentuk tabel tunggal yang kemudian diberi penjelasan.

### **4.2.1 Indikator Kognitif Kartu Tol Elektronik**

Ada tiga indikator yang dibahas penulis dalam skripsi ini. Yakni indikator kognitif, afektif dan konatif. Ketiga indikator ini paling sering dibahas dalam dunia komunikasi.

Untuk subbab ini penulis akan membahas indikator kognitif, yaitu respon khalayak yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan informasi tentang Kartu Tol Elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan pengetahuan responden tentang jenis-jenis kartu tol elektronik, terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Tentang Jenis-Jenis**  
**Kartu Tol Elektronik**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>90</b>	<b>90%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya, sebanyak 90% diantaranya mengetahui jenis-jenis Kartu Tol Elektronik. Ini membuktikan bahwa pengetahuan warga tentang kartu tol elektronik sudah mumpuni. Kemudian sebanyak 8% responden ragu-ragu tentang jenis-jenis Kartu Tol Elektronik dan 2% dari 100% responden tidak mengetahui jenis-jenis kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, hampir semuanya mengetahui jenis-jenis kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan pengetahuan responden tentang sanksi yang akan diterima bagi orang yang memasuki jalan tol tanpa kartu tol elektronik terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Sanksi Bagi Orang  
Yang Memasuki Jalan Tol Tanpa Kartu Tol Elektronik**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 100 responden warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya semuanya mengetahui sanksi apa yang diperoleh bagi orang yang ingin memasuki jalan tol tanpa kartu elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang responden, semuanya mengetahui sanksi apa yang akan diperoleh apabila ingin memasuki jalan tol tanpa menggunakan kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan pengetahuan responden tentang dimana saja kartu tol elektronik dapat dibeli terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Jawaban Responden Tentang Dimana Saja**  
**Kartu Tol Elektronik Dapat Dibeli**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>96</b>	<b>96%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa 100 orang responden penelitian ini sebanyak 96 responden atau sebanyak 96% mengetahui dimana saja kartu tol elektronik dapat dibeli. Sedangkan 4 responden atau sebanyak 4% ragu-ragu tentang dimana saja kartu tol elektronik dapat dibeli. Hampir semua responden mengetahui dimana saja kartu tol dapat dibeli. Dapat disimpulkan dari 100 responden, hampir semua menyatakan tahu dimana saja kartu tol elektronik dapat dibeli.

Hasil penelitian yang menggambarkan pengetahuan responden tentang dimana saja tempat mengisi saldo kartu tol elektronik terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Jawaban Responden Tentang**  
**Tempat Mengisi Saldo Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	96	96%
2	Ragu-Ragu	3.00	4	4%
3	Tidak	1.00	0	0%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden yang telah penulis bagikan kuesioner, sebanyak 96 orang atau 96% responden mengetahui dimana saja tempat untuk mengisi saldo kartu tol elektronik. Sedangkan 4 orang responden ragu-ragu tentang dimana saja tempat pengisian saldo kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang responden, hampir semua menyatakan tahu dimana saja tempat untuk mengisi saldo kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan pengetahuan responden tentang kegunaan lain kartu tol elektronik selain digunakan untuk menggunakan jalan tol akan di jelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Kegunaan Lain  
Kartu Tol Elektronik Selain Untuk Menggunakan Jalan Tol**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	92	92%
2	Ragu-Ragu	3.00	6	4%
3	Tidak	1.00	2	2%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden, sebanyak 92 orang responden atau 92% mengetahui kegunaan lain kartu tol elektronik selain digunakan untuk menggunakan jalan tol. Kemudian sebanyak 6 orang responden atau 6% ragu-ragu tentang kegunaan lain kartu tol selain untuk menggunakan kartu tol elektronik dan 2 orang responden atau 2% tidak tahu sama sekali kegunaan lain kartu tol elektronik selain digunakan untuk menggunakan jalan tol. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden hampir semua menyatakan tahu akan kegunaan lain dari kartu tol elektronik selain untuk menggunakan jalan tol.

#### 4.2.2 Indikator Afektif Kartu Tol Elektronik

Subbab selanjutnya yang akan dibahas ialah indikator afektif kartu tol elektronik. Efek afektif ialah respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan nilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan pada apa yang disenangi khalayak terhadap sesuatu. Indikator afektif kartu tol elektronik adalah sikap dan perasaan warga Kota Medan yang tinggal di kompleks Pondok Surya tentang kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan sikap responden tentang tidak terpaksa responden menggunakan kartu tol elektronik akan disajikan pada tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.11**

**Distribusi Jawaban Responden Yang Tidak Merasa  
Terpaksa Menggunakan Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	95	95%
2	Ragu-Ragu	3.00	5	5%
3	Tidak	1.00	0	0%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa sikap dari 100 orang responden, 95% responden diantaranya tidak merasa terpaksa menggunakan kartu tol elektronik. Kemudian 5% lainnya masih ragu-ragu apakah merasa terpaksa atau tidak menggunakan kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan sikap responden tentang merasakan aman menggunakan kartu tol elektronik akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Jawaban Responden Tentang Merasa**  
**Aman Menggunakan Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	87	87%
2	Ragu-Ragu	3.00	13	13%
3	Tidak	1.00	0	0%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa sikap dari 100 responden yang disebar kuesioner, sebanyak 87% responden merasa aman menggunakan kartu tol elektronik, sedangkan sebanyak 13 atau 13% responden merasa ragu-ragu tentang keamanan menggunakan kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden hampir semua yang merasa aman menggunakan kartu tol elektronik.



Hasil penelitian yang menggambarkan kekhawatiran responden terhadap tindakan penipuan saat menggunakan kartu tol elektronik disajikan dalam tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.13**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Kekhawatiran Terhadap Tindakan Penipuan Saat Menggunakan Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	11	11%
2	Ragu-Ragu	3.00	16	16%
3	Tidak	1.00	73	73%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan hasil tabel 4.13 menjelaskan bahwa sikap dari 100 responden yang disebar kuesioner, 11 orang atau sebanyak 11% responden merasa khawatir terhadap tindakan penipuan saat menggunakan kartu tol elektronik. Kemudian sebanyak 16 atau 16% responden ragu-ragu terhadap tindakan penipuan saat menggunakan kartu tol elektronik dan sebanyak 73% atau 73 responden merasa tidak khawatir terhadap tindakan penipuan saat menggunakan kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari lebih dari 50% responden tidak maerasa khawatir terhadap tindakan penipuan saat menggunakan kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan sikap responden terhadap kepraktisan kegunaan kartu tol elektronik sehari-hari akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.14**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepraktisan  
Kartu Tol Elektronik Saat Digunakan Sehari-Hari**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>3</b>	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa sikap dari 100 responden yang disebar kuesioner 97 atau sebanyak 97% responden merasa kartu tol elektronik praktis untuk digunakan kedalam kegiatan sehari-hari. Kemudian 3 atau 3% diantaranya merasa ragu-ragu tentang kepraktisan kegunaan kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden hampir semuanya merasa kartu tol elektronik praktis digunakan kedalam kegiatan sehari-hari.

Hasil penelitian yang menggambarkan sikap responden tentang keyakinan dengan menggunakan kartu tol elektronik dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.15**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Keyakinan Menggunakan Kartu Tol Elektronik Dapat Mengurangi Kemacetan Pada Gerbang Tol**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	28	28%
2	Ragu-Ragu	3.00	54	54%
3	Tidak	1.00	18	18%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa sikap dari 100 responden yang disebar kuesioner, sebanyak 28 orang atau 28% merasa dengan menggunakan kartu tol elektronik dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol. Kemudian sebanyak 54 atau 54% responden menyatakan ragu-ragu tentang dengan menggunakan kartu tol elektronik dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol dan sebanyak 18 atau 18% responden menyatakan tidak yakin dengan menggunakan kartu tol elektronik dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang responden 54% diantaranya ragu-ragu terhadap kegunaan kartu tol elektronik yang dapat mengurangi kemacetan.

### 4.2.3 Indikator Kognitif Kartu Tol Elektronik

Indikator yang terakhir adalah konatif. Konatif adalah respon khalayak yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan, kegiatan, atau kebiasaan perilaku. Respon ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap. Indikator afektif pada kartu tol elektronik maksudnya ialah respon warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya yang berhubungan dengan perilaku, tindakan atau kebiasaan warga terhadap kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan perilaku responden terhadap akan mempunyai satu kartu tol elektronik akan digambarkan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.16**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Akan  
Mempunyai Satu Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	95	95%
2	Ragu-Ragu	3.00	0	0%
3	Tidak	1.00	5	5%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dijelaskan bahwa perilaku dari 100 kuesioner yang disebar, sebanyak 95 atau 95% responden menyatakan akan tetap mempunyai satu kartu tol elektronik. Dan 5% diantaranya menyatakan bahwa tidak

akan menggunakan satu kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, hampir semua responden menyatakan akan tetap mempunyai satu kartu tol elektronik saja.

Hasil penelitian yang menggambarkan perilaku responden terhadap akan mempunyai dan menggunakan satu kartu tol elektronik dapat dilihat pada tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.17**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Akan  
Mempunyai Dan Menggunakan Satu Kartu Tol Elektronik**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	95	95%
2	Ragu-Ragu	3.00	0	0%
3	Tidak	1.00	5	5%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dijelaskan bahwa perilaku dari 100 responden, 95 atau sebanyak 95% menyatakan akan tetap mempunyai dan menggunakan satu kartu elektronik saja sedangkan 5% diantaranya menyatakan tidak akan mempunyai dan menggunakan satu kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua responden menyatakan bahwa akan tetap mempunyai dan menggunakan satu kartu tol elektronik.

Hasil penelitian yang menggambarkan perilaku responden terhadap memilih menggunakan kartu tol elektronik karena mengikuti kebijakan yang

mengharuskan penggunaan kartu tol elektronik pada gerbang tol akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.18**

**Distribusi Jawaban Responden Tentang Memilih**

**Menggunakan Kartu Tol Elektronik Karena Mengikuti Kebijakan**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dijelaskan bahwa dari 100 responden yang disebar kuesioner, sebanyak 100% semuanya menyatakan memilih menggunakan kartu tol elektronik karena kebijakan yang mengharuskan menggunakan kartu tol elektronik saat memasuki jalan tol. Dapat disimpulkan bahwa 100 orang yang menjadi responden penulis menyatakan menggunakan kartu tol elektronik karena kebijakan dari pengelola jalan tol yang mengharuskan menggunakan kartu tol elektronik apabila ingin menggunakan jalan tol.

Hasil penelitian yang menggambarkan perilaku responden terhadap akan terus menggunakan kartu tol elektronik walaupun gerbang tol manual pada jalan tol masih disediakan akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.19**

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Akan Terus Menggunakan Kartu Tol Elektronik Walaupun Gerbang Manual Masih Disediakan**

No	Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Ya	5.00	95	95%
2	Ragu-Ragu	3.00	5	5%
3	Tidak	1.00	0	0%
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 95 atau 95% diantaranya memilih akan terus menggunakan kartu tol elektronik walaupun masih disediakan gerbang manual dan 5% lainnya ragu-ragu terhadap akan tetap memilih menggunakan kartu tol elektronik. dapat disimpulkan dari 100 responden, hampir semuanya akan tetap menggunakan kartu tol elektronik walaupun gerbang tol manual masih disediakan.

Hasil penelitian yang menggambarkan perilaku responden tentang merasakan dimudahkan transaksinya dengan menggunakan kartu tol elektronik akan disajikan kedalam bentuk tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.20**

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Perasaan  
Dimudahkan Transaksi Oleh Kartu Tol Elektronik**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Ya</b>	<b>5.00</b>	<b>99</b>	<b>99%</b>
<b>2</b>	<b>Ragu-Ragu</b>	<b>3.00</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Tidak</b>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan bahwa dari 100 responden yang disebar kuesioner, sebanyak 99 atau 99% responden merasakan dimudahkan transaksinya dengan menggunakan kartu tol elektronik sedangkan 1 atau 1% lainnya merasa ragu akan kemudahan transaksi dengan menggunakan kartu tol elektronik. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua dari 100 orang responden menyatakan merasakan adanya kemudahan menggunakan kartu tol elektronik.



Distribusi hasil dari semua jawaban responden dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel tunggal berikut ini:

**Tabel 4.21**

**Distribusi Dari Keseluruhan Jawaban Responden Ya, Ragu-Ragu dan Tidak**

No	Jawaban	Jumlah	Total Responden	Persentase
1	Ya	1276	100	84,78%
2	Ragu-Ragu	129		8,57%
3	Tidak	100		6,64%
	<b>Jumlah</b>	<b>1505</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner 2018*

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat dijelaskab bahwa dari total 15 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tentang pengetahuan, sikap dan perilaku responden terhadap kartu tol elektronik, didapatkan hasil 1276 atau 84,78% jawaban ya dari responden , kemudian 126 atau sebanyak 8,57% menjawab ragu-ragu dan 100 atau 6,64% menjawab tidak atas pertanyaan yang peneliti sediakan pada kuesioner. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang responden yang tinggal di Komplek Pondok Surya menganggap penggunaan kartu tol elektronik sebagai hal yang positif.

### 4.3 Pembahasan

Seperti yang telah dibahas pada Bab II tentang opini publik, yaitu tanggapan ataupun pendapat publik yang merupakan suatu jawaban terbuka terhadap suatu persoalan ataupun isu. Persoalan yang tengah menjadi perbincangan publik di Kota Medan yaitu tentang transaksi non tunai untuk metode pembayar jalan tol. Pada tanggal 1 Oktober 2017, seluruh gerbang tol di Indonesia diwajibkan untuk tidak menerima lagi uang *cash* atau tunai sebagai metode pembayaran melainkan sudah harus transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik sebagai metode pembayaran.

Untuk pemberlakuan pembayaran non-tunai di seluruh gerbang tol ini merujuk pada keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) No. 16/KPTS/M/2017 tanggal 12 September 2017, yang menginstruksikan penggunaan uang elektronik di seluruh ruas tol di Indonesia mulai 31 Oktober 2017. Proses menuju implementasi program pembayaran non-tunai di Medan sudah dilakukan secara bertahap dimulai dari tanggal 17 September 2017. Tahap pertama untuk transaksi non tunai pembayaran tol pertama kali di laksanakan pada Gerbang Haji Anif dan Bandar Selamat 4. Sosialisasi transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik inipun sangat gencar dilakukan, mengingat banyaknya khalayak yang masih kurang pengetahuan tentang transaksi non tunai yang dinilai praktis dilakukan untuk pembayaran jalan tol. Barulah pada tanggal 25 September 2017 sekitar 47% pengguna jalan tol di Medan telah melakukan transaksi dengan menggunakan kartu tol elektronik (Tribunnews.com).

Dalam penggunaan jalan tol, pengendara diwajibkan untuk mempunyai kartu tol elektronik agar bisa memasuki jalan tol. Terdapat pula berbagai jenis kartu tol yang bisa digunakan untuk memasuki jalan tol. Berbagai bank saling berkompetisi menerbitkan kartu tol elektronik demi menarik minat konsumen. Sebut saja *e-money* dan *e-toll card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri, Brizzi yang diterbitkan oleh Bank BRI, *tap cash* yang diterbitkan oleh Bank BNI, B-link yang diterbitkan oleh Bank BTN, Flazz yang diterbitkan oleh Bank BCA. Beberapa jenis kartu elektronik inilah yang dapat digunakan untuk menggunakan jalan tol. Bila dikaitkan dengan jawaban responden dalam pengetahuan jenis-jenis kartu tol elektronik, 90 dari 100 orang responden mengetahui dan memahami dengan benar apa saja jenis-jenis kartu tol elektronik.

Pada penelitian ini, responden laki-laki lebih mendominasi pada pengisian kuesioner yang berjumlah 52 orang atau sebanyak 52% dari total keseluruhan sampel.

Dari kuesioner yang disebar oleh peneliti tentang intensitas penggunaan kartu tol elektronik dapat dilihat bahwa dari 100 responden, 10 orang diantaranya menggunakan kartu tol elektronik satu kali dalam sehari. Kemudian 8 orang diantara 100 responden menjawab menggunakan kartu tol elektronik dalam 2-6 kali dalam sehari. Ada juga 24 orang diantara 100 responden menjawab menggunakan kartu tol elektronik hanya 1 kali dalam seminggu. Kemudian 14 diantaranya menjawab hanya menggunakan kartu tol elektronik 2-6 kali dalam seminggu dan 44 orang dari 100 responden yang disebar kuesioner hanya menggunakan kartu tol elektronik 1 kali dalam sebulan. Dari jawaban responden

tentang intensitas penggunaan kartu tol elektronik dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang peneliti pilih untuk dijadikan sampel, kesemua responden menggunakan kartu tol elektronik hanya saja penggunaan kartu tol elektroniknya di tenggang yang waktu yang berbeda.

Dari jawaban responden yang telah dianalisis dari daftar pertanyaan No. 1-5 pada indikator pengetahuan responden tentang kartu tol elektronik dapat terlihat bahwa jawaban dari warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya mengetahui tentang kartu tol elektronik. Untuk daftar pertanyaan No 1-5 dalam indikator sikap, terlihat bahwa responden menjawab bahwa kartu tol elektronik merupakan hal yang praktis untuk digunakan dalam kesehariannya. Sedangkan dari daftar pertanyaan No. 1-5 tentang indikator perilaku responden terhadap kartu tol elektronik pada jawaban nomor 4, dapat disimpulkan bahwa warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya ragu-ragu tentang kartu tol elektronik yang dipercayai dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 54% responden menyatakan ragu-ragu, 28% menyatakan ya dan sisanya mengatakan tidak akan kartu tol elektronik yang dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol. Namun dari data jawaban responden untuk pertanyaan No. 1-3 dan No. 5 indikator perilaku responden terhadap kartu tol elektronik, terlihat jelas dari jawaban responden bahwa responden akan terus menggunakan kartu tol elektronik dalam kesehariannya karena merasa dimudahkan proses transaksi pada saat menggunakan kartu tol elektronik.

Sistem pembayaran yang berkembang di Indonesia sekiranya harus selalu mengikuti perkembangan teknologi, tujuannya adalah mencapai efisiensi. Efisiensi yang dimaksud adalah kecepatan dan ketepatannya. Hal ini semakin dibutuhkan oleh masyarakat jika melihat perkembangan dimensi sosial ekonomi dalam masyarakat Indonesia beberapa tahun terakhir. Dengan sistem yang semakin canggih (*sophisticated*) serta efisien maka segala jenis transaksi dalam dunia usaha akan menjadi semakin mudah dan cepat. Sistem pembayaran elektronik menjadi bagian penting dalam sistem pembayaran nasional dengan memanfaatkan segala fasilitas teknologi penerapannya semakin dikembangkan dan dibutuhkan. Perkembangan tersebut kemudian memungkinkan keberadaan instrumen-instrumen pembayaran yang aman, efisien dan inovatif serta mudah digunakan oleh masyarakat.

Mengingat banyaknya kelebihan dari kartu tol elektronik yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya menganggap perubahan sistem tunai menjadi non tunai sebagai metode pembayaran penggunaan jalan tol adalah hal yang positif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Opini Publik Warga Kota Medan Terkait Transaksi Non Tunai Menggunakan Kartu Tol Elektronik dengan penyebaran angket, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini warga Kota Medan, khususnya yang tinggal di Komplek Pondok Surya beropini bahwa kebijakan transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik sebagai metode pembayaran jalan tol adalah hal yang positif sehingga proses implementasi penggunaan kartu tol elektronik sebagai metode pembayaran jalan tol di Medan berlangsung dengan cepat.
2. Dari data jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Warga Kota Medan yang tinggal di Komplek Pondok Surya akan terus menggunakan kartu tol elektronik sebagai metode pembayaran jalan tol karena kegunaan kartu tol elektronik yang bisa digunakan selain untuk menggunakan jalan tol.
3. Warga Kota Medan khususnya yang tinggal di Komplek Pondok Surya masih ragu-ragu tentang keyakinan bahwa kebijakan kartu tol elektronik sebagai metode pembayaran jalan tol dapat mengurangi kemacetan pada gerbang tol. Hal ini terlihat dari 100 responden, 54% diantaranya menjawab ragu-ragu akan hal tersebut.

4. Secara keseluruhan, jawaban responden terhadap isu atau persoalan kartu tol elektronik yang menjadi metode pembayaran pada jalan tol adalah hal yang positif dilihat dari segi kepraktisannya saat digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas tentang opini publik warga Kota Medan terkait transaksi non tunai menggunakan kartu tol elektronik, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol) sebagai lembaga yang mengatur jalan tol dan PT. Jasa Marga sebagai pengelola jalan tol dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jalan tol.
2. Diharapkan kepada Bank penerbit kartu tol elektronik agar terus memberikan pelayanan maksimal terhadap kartu tol elektronik, sehingga pengguna kartu tol elektronik dapat terus menggunakan kartu tol elektronik.
3. Dikarenakan antrian pada gerbang tol masih menimbulkan kemacetan, diharapkan PT. Jasa Marga sebagai pengelola jalan tol akan terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jalan tol dengan memperbanyak *machine reader* kartu tol elektronik.
4. Diharapkan kepada PT. Jasa Marga dapat memberikan pelayanan yang maksimal agar pengguna jalan tol merasa puas dan akan terus menggunakan jalan tol untuk aktivitas sehari-harinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Perundang-undangan

Indonesia, *Undang-Undang tentang Mata Uang*, Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2011.

-----, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, Pasal 1 UU No. 15 Tahun 2005.

### B. Buku

Akbar & Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta.

Ardianto, Elvinaro, Lukiati Komala dan Siti Karlinah. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Simbiosis Rekatam Media: Bandung.

Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Arifin, Anwar. 2011. *Komunikasi Politik Filsafat-Paradigma-Teori-Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Cetakan Kelimabelas)*. Jakarta: Rineka Cipta

Cutlip, Scutt M., dkk. 2006. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Terjemahan. Jakarta: Kencana

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Edisi Kedua*. Erlangga: Jakarta.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

-----, 2008. *Public Relation Writing*. Jakarta: Kencana.

Nimmo, D. 2000. *Komunikasi Politik (Komunikator, Pesan, dan Media)*. Bandung: Remadja Rosdakarya.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Olli, Helena. 2007. *Opini Publik*. Jakarta: PT. Indeks.

Olli, Helena & Erlita, Novi. 2011. *Opini Publik, 2<sup>nd</sup> Edition*. Jakarta: PT. Indeks.

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

-----, 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamburaka, Apriadi. 2012. *Agenda Setting Media Massa*, Bandung: Rajawali Pers.
- West, Turner. 2008. “*Pengantar Teori Ilmu Komunikasi Analisis dan Aplikasi*”. Jakarta: Salemba Humanika.

### **C. Artikel Ilmiah/Bab dalam Buku/Disertasi/Tesis/Makalah/Internet**

- Melissa. “*Pembentukan Opini Publik Tentang Citra Polisi Terkait Berita Tindak Kekerasan Polisi di Harian Samarinda Pos.*” eJournal Ilmu Komunikasi 1.2 (2013): 236-248. 9Februari2018. [ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)
- Rusmin, Andi dan Andi Alimuddin Unde dan Iqbal Sultan. “*Analisis Peran Public Relations Dalam Penanganan Opini dan Sikap Komunitas Sekitar Terhadap Program Coporate Social Responsibilty (CSR) PT. Energy Sengkang di Kabupaten Wajo*”. e-journal Komunikasi KAREBA Vol.4 No.4(2015).16Maret2018.<http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/viewFile/634/453>

**Kuesioner Penelitian**  
**OPINI PUBLIK WARGA KOTA MEDAN TERKAIT TRANSAKSI**  
**NONTUNAI MENGGUNAKAN KARTU TOL ELEKTRONIK**

Pertama-tama saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden dalam kuisisioner ini. Saya Annisa Maulida adalah mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan. Memohon Bapak/Ibu/Saudara/i kiranya bersedia membantu untuk menjadi responden penelitian guna menyelesaikan masa studi saya. Adapun judul yang saya ambil dalam penelitian ini adalah “Opini Publik Warga Kota Medan Terkait Transaksi Nontunai Menggunakan Kartu Tol Elektronik”.

Kuisisioner ini dirancang untuk mengetahui bagaimana pendapat warga Kota Medan tentang kartu tol elektronik. Dalam kuisisioner ini tidak ada jawaban yang salah ataupun benar, Bapak/Ibu/Saudara/i diharapkan mengisi kuisisioner berdasarkan pengalamannya.

Berdasarkan kode etik penelitian ilmiah, saya menjamin kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam kuisisioner ini. Sekali lagi saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita dan pihak yang terkait.

Hormat Saya

Annisa Maulida  
NPM: 1403110070

#### A. Identitas Responden

Lengkapilah identitas diri pada formulir identitas yang tertera dibawah ini. Silahkan memberikan lingkaran atau tanda silang pada huruf yang sesuai dengan identitas diri Bapak/Ibu/Saudara/i.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir
  - a. SD
  - b. SMP/ sederajat
  - c. SMA/ sederajat
  - d. D1/D2/D3
  - e. S1
  - f. S2
  - g. S3
6. Jenis Pekerjaan
  - a. PNS
  - b. PEGAWAI SWASTA
  - c. TNI/POLRI
  - d. BURUH
  - e. WIRAUSAHA/WIRASWASTA
  - f. MAHASISWA
  - g. LAINNYA
7. Intensitas penggunaan kartu tol elektronik
  - a. 1x Sehari
  - b. 2 – 6x Sehari
  - c. 1x Seminggu
  - d. 2 – 3x Seminggu
  - e. 1x Sebulan





## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Annisa Maulida  
Tempat/Tanggal Lahir : Krueng Geukuh, 7 September 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Setia Budi, Gang Marto Nomor 18  
HP : 085361609074

Nama Orang Tua

Ayah : Rustam Idris  
Ibu : Yusni Ar  
Alamat : Jalan Setia Budi, Gang Marto Nomor 18

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

Tahun 2002-2008 : SD Swasta Iskandar Muda  
Tahun 2008-2011 : SMP Swasta Iskandar Muda  
Tahun 2011-2014 : SMA Negeri Modal Bangsa Arun

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis

Annisa Maulida