

**OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL
PANDEMI COVID 19
DI PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

SKRIPSI

OLEH :
RIZA ANDINY ACHSA
NPM : 1603110173

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

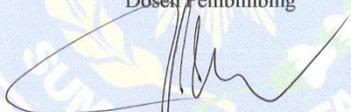
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : **RIZA ANDINY ACHSA**
N.P.M : 1603110173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL PANDEMI COVID 19 DI PT JALUR NUGRAHA EKA KURIR**

Medan, 20 Mei 2021

Dosen Pembimbing


Dr. FAUSTYNA, S.Sos, M.I.Kom

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


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

Dekan


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : **RIZA ANDINY ACHSA**
N P M : 1603110173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Rabu, 09 juni 2021
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**
PENGUJI II : **Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP**
PENGUJI III : **Dr. FAUSTYNA. S.Sos., M.M., M.I.Kom**

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN
Bismilahirrohmanirohim

Dengan ini saya, RIZA ANDINY ACHSA, NPM 1603110173, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

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

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

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

Medan, 20 Mei 2021
Yang menyatakan,


RIZA ANDINY ACHSA

**OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL PANDEMI COVID 19 DI
PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

RIZA ANDINI ACHSA

NPM : 1603110173

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini publik karyawan PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan terhadap pandemi covid 19 dan untuk mengetahui opini publik karyawan terhadap penyesuaian adaptasi baru pandemi covid 19 di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Sampel penelitian adalah 37 orang kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis tabel tunggal. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hipotesis (H_a) diterima yakni “Opini publik positif terhadap penyesuaian adaptasi baru pada kurir PT. JNE Amplas Trade Center”. Opini publik masyarakat positif dikarenakan hasil jawaban menunjukkan bahwa berdasarkan pandangan masyarakat terhadap PT. JNE cabang Amplas Trade Center telah menjalankan seluruh protokol kesehatan dengan baik dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Adapun opini publik positif terhadap kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan dalam rangka penerapan protokol kesehatan adalah kurir selalu memakai masker ketika mengantar paket, menjaga jarak, menjamin kurir yang mengantar paket dalam keadaan sehat, mensterilisasikan paket sebelum diantar ke customer serta selalu mencuci tangan serta menyediakan sanitizer agar keadaan tangan kurir ketika mengantar paket selalu bersih

Kata Kunci: Opini Publik, Adaptasi Baru & Pandemi Covid 19

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan Rahmad dan Karunia Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Opini Publik Terhadap New Normal Pandemi Covid 19 di PT. Jalur Nugraha Eka Kurir”**.

Ucapan terima kasih terdalam peneliti persembahkan kepada kedua orang tua saya, **Ayahanda saya (isi namanya) & Ibunda saya (isi namanya)**, serta **Saudara Kandung Saya (isi namanya)**, yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan perkuliahan selama ini. Terima kasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil serta doa yang tidak putus-putusnya kepada saya serta selalu mensupport saya hingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi saya.

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

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

- 2 Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 3 Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Arifin Shaleh, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 4 Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Drs. Zulfahmi M.I.Kom.
- 5 Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Abrar Adhani M.I.Kom.
- 6 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Ibu Nurhasanah Nasution, M.I.Kom.
- 7 IBU Dr. Faustyna.S.Sos.,M.M., m.I.Kom . selaku dosen pembimbing saya yang juga telah begitu banyak membesrikan masukan, waktu, tenaga, pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8 Kepada Costumer kantor JNE pelangi jl. Brigjend katamso yang telah meluangkan waktunya untuk membantu saya mengisi kuisisioner penelitian, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasinya. Dan juga kepada JNE Amplas Trade Center yang telah memberikan izin kepada saya untuk penelitian.
- 9 Kepada biro Fisip UMSU dan para staffnya yang membantu saya dalam hal pemberitahuan informasi dan membantu kelengkapan berkas-berkas perkuliahan saya.

- 10 Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada kedua orang tua saya ibu Jamilah S.Pd.. Ibu Sumiati Madinatul Munawaroh, yolan Dwi agustin, Nuri syafira Katik, Riki Yakub, Syamsul Syamsuddin, terima kasih atas support dan motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 11 Kemudian yang terakhir kepada seluruh rekan, teman, kerabat dan saudara yang telah membantu dan memberikan dukungan, motivasi dan semangat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya mohon maaf dan saya ucapkan terima kasih atas seluruh bantuannya.

Medan, 20 mei 2021

Penulis :

“Riza Andiny Achsa”

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.2 Proses Komunikasi	9
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	10
2.1.4 Unsur Komunikasi	11
2.1.5 Hambatan Komunikasi	13
2.2. Opini Publik	14
2.2.1 Pengertian Opini Publik.....	14
2.2.2 Karakteristik Opini Publik.....	16
2.2.3 Aspek Opini Publik	17
2.3. Pandemi Covid 19	18
2.3.1 Pengertian Pandemi Covid 19	18
2.3.2 Pengertian Adaptasi Baru dimasa Pandemi Covid 19	20
2.4. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Kerangka Konsep	22
3.3. Definisi Konsep.....	23

3.4. Operasional Variabel.....	24
3.5. Populasi dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Teknik Penarikan Sampel.....	25
3.5.3 Sampel	26
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7. Teknik Analisis Data.....	27
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.8.1 Lokasi Penelitian	28
3.8.2 Lokasi Penelitian	28
3.8.3 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	28
1. Sejarah PT. Jasa Eka Kurir (JNE)	28
2. Pendiri PT. Jasa Eka Kurir (JNE).....	30
3. Visi dan Misi PT. Jasa Eka Kurir (JNE).....	30
4. Nilai Dasar PT. Jasa Eka Kurir (JNE)	31
5. Produk dan Layanan PT. Jasa Eka Kurir (JNE)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	38
4.1.2 Distribusi Hasil Jawaban Opini Publik Customer Yang Menerima Paket dari Kurir PT. JNE Cabang Amplas Trade Center Medan	39
4.1.3 Distribusi Hasil Jawaban Customer Terhadap Penyesuaian Adaptasi Baru Pandemi Covid 19 Pada Kurir PT. JNE Cabang Amplas Trade Center Medan	52
4.2. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	38
Tabel 4.4	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	39
Tabel 4.5	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	39
Tabel 4.6	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	40
Tabel 4.7	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	41
Tabel 4.8	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	42
Tabel 4.9	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	41
Tabel 4.10	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	42
Tabel 4.11	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	43
Tabel 4.12	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	44
Tabel 4.13	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	44
Tabel 4.14	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	45
Tabel 4.15	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	46
Tabel 4.16	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	47
Tabel 4.17	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	47
Tabel 4.18	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	48
Tabel 4.19	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	49
Tabel 4.20	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	49
Tabel 4.21	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	50
Tabel 4.22	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	51
Tabel 4.23	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	52
Tabel 4.24	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	52
Tabel 4.25	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	53
Tabel 4.26	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	54
Tabel 4.27	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	54
Tabel 4.28	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	55
Tabel 4.29	Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan ..	55

Tabel 4.30 Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan .. 55

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsp Penelitian	24
3.2 Pendiri PT. JNE	31
3.3 Visi dan Misi PT. JNE	32
3.4 Diplomat Services	34
3.5 Super Speed	34
3.6 Yakin Esok Sampai	35
3.7 Ongkos Kirim Ekonomis	36
3.8 JNE Trucking	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pandemi covid 19 merupakan sebuah wabah yang telah menyebar diseluruh dunia bahkan seluruh Indonesia. Pandemi ini sudah berlangsung selama kurang lebih 1 tahun. Akibat dari masa pandemi ini, banyak aktivitas kegiatan dan pola perilaku yang harus dirubah masyarakat untuk menjaga kesehatan. Tidak hanya itu, Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah juga telah membuat banyak peraturan dan kebijakan baru untuk menertibkan masyarakat agar dapat menjalani aktivitas kegiatan dengan menggunakan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.

Adapun peraturan Pemerintah daerah Kota Medan yang mengatur tentang adaptasi baru masa pandemi Covid 19 diatur dalam dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 27 Tahun 2020 tentang pelaksanaan adaptasi kebiasaan baru pada kondisi pandemi *corona virus disease* 2019 (Covid 19). Pada Peraturan Walikota Medan Nomor 27 Tahun 2020 menimbang bahwa peraturan dibuat sebagai upaya penanggulangan/penanganan guna memutus mata rantai penularan Covid 19, maka pelaksanaannya dilakukan secara menyeluruh dari berbagai aspek, meliputi aspek penyelenggaraan pemerintahan, kesehatan, sosial budaya dan ekonomi.

Secara singkat, peraturan Walikota tersebut mengarahkan masyarakat dan tempat-tempat yang menjadi sarana aktivitas publik untuk merubah pola perilaku dalam menjaga kesehatan, seperti memakai masker, membawa sanitizer, menjaga jarak untuk berinteraksi antara individu satu dengan individu yang lain. Dan untuk

tempat-tempat umum, seperti rumah ibadah, perkantoran, tempat wisata, tempat makan dan lain sejenisnya agar menyediakan fasilitas untuk mencuci tangan, sanitizer dan alat pendeteksi panas. Hal-hal tersebut bertujuan untuk menjaga kesehatan masyarakat dari menularnya virus Covid 19.

Tentunya perubahan pola aktivitas kegiatan ini banyak menimbulkan opini publik dari berbagai kalangan masyarakat. Secara spesifik, menurut Romli (2012: 95), opini publik adalah sebuah pandangan atau persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu hal yang objektif terhadap sebuah masalah ataupun peristiwa secara lisan maupun dalam sebuah tulisan. Romli juga menambahkan bahwa opini publik adalah sebuah penilaian, pendapat, atau pandangan dari khalayak luas yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu hal yang sedang berjalan secara bersamaan, maka khalayak secara serentak menyikapinya secara bersamaan.

Penyesuaian adaptasi new normal masa pandemi Covid 19 ini memberikan banyak opini bagi kalangan masyarakat. Ada masyarakat yang menyetujui peraturan yang telah ditetapkan tersebut dan ada masyarakat yang kurang menjalankan seluruh peraturan yang telah ditetapkan. Berbagai macam alasan dan pandangan terhadap pola aktivitas baru yang harus diterapkan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti dengan bertanya ke beberapa kalangan masyarakat secara acak menjelaskan bahwa alasan mereka kurang menyetujui peraturan yang telah ditetapkan adalah sesak karena harus terus menerus memakai masker, suka lupa untuk terus mencuci tangan, tambahan

biaya karena harus membeli masker secara berkala dan membeli sanitizer, sulit untuk berbicara dengan orang lain ketika memakai masker dan lain sebagainya.

Salah satu perusahaan dimana para pekerjanya harus berinteraksi dengan masyarakat luas dan sangat beresiko terpapar Covid 19 jika tidak menggunakan protokol kesehatan dengan benar adalah para kurir di Jalur Eka Nugraha (JNE). Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir oleh Soeprapto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini didirikan sebagai perintis salah satu divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi). Tiki sendiri merupakan perusahaan pengiriman internasional. Beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh JNE antara lain urusan kepabeaan, impor barang, dokumen serta pengantaran. Tak hanya melayani pangsa pasar domestik saja, JNE juga melayani urusan pengantaran barang dan dokumen dari luar negeri untuk masuk ke Indonesia.

Dari penjabaran tersebut, maka para kurir di PT. JNE sangat harus dan wajib menjaga kesehatan untuk diri mereka sendiri dan orang lain yang berinteraksi dengan mereka. Maka dari itu, penyesuaian adaptasi baru dan penerapan protokol kesehatan sangat harus dilaksanakan dengan semaksimal mungkin untuk menurunkan tingkat penularan covid 19.

Hal-hal yang kurang diterapkan masyarakat tersebut dapat menyebabkan penularan virus Covid 19. Apalagi jika yang tidak menerapkan protokol kesehatan. Hal ini dikarenakan tugas para kurir tersebut adalah mengantarkan paket yang datang dari berbagai daerah, kota bahkan negara ketujuan. Resiko penularan virus Covid 19 semakin besar apabila para kurir tidak melaksanakan protokol kesehatan yang telah ditetapkan karena dapat tertular dari masyarakat luas ataupun dari paket yang mereka bawa.

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan oleh peneliti, peneliti tertarik untuk menjadikan penjabaran tersebut sebagai latar belakang masalah dari penelitian yang ingin dilakukan peneliti. Peneliti ingin mengetahui secara spesifik, bagaimana opini publik customer terhadap para kurir di PT. Jalur Eka Nugraha (JNE) dalam rangka penyesuaian adaptasi baru new normal masa pandemi Covid 19 dalam menjaga protokol kesehatan, dengan judul **“Opini Publik Terhadap New Normal Pandemi Covid 19 di PT. Jalur Nugraha Eka Kurir”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana opini publik customer terhadap kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan terhadap pandemi covid 19?
2. Bagaimana opini publik customer terhadap penyesuaian adaptasi baru pandemi covid 19 pada kurir di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana opini publik customer terhadap kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan terhadap pandemi covid 19?
2. Untuk mengetahui bagaimana opini publik customer terhadap penyesuaian adaptasi baru pandemi covid 19 pada kurir di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan peneliti antara lain:

1. Secara akedemis, hasil penelitian ini dapat disumbangkan kepada FISIP UMSU khususnya jurusan Ilmu Komunikasi dalam rangka memperkaya literatur bacaan dan khasanah penelitian bagi Mahasiswa.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dan pihak-pihak lain terkait dengan teori opini publik dan komunikasi massa yang didapat peneliti selama menjadi Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMSU serta memperkaya wawasan peneliti.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan kepada berbagai pihak khususnya seluruh masyarakat dan karyawan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Medan tentang bagaimana penyesuaian adaptasi baru di new normal pandemi Covid 19 serta dapat referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan materi yang sama.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan Pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, Perumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Berisikan Uraian Teoritis yang menguraikan tentang Komunikasi, Opini Publik dan Pandemi Covid 19.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang penjabaran analisis data riset penelitian dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Berisikan Penutup yang menguraikan Kesimpulan dan Saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Effendy (2011: 09), istilah *komunikasi* atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Secara spesifik komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media).

Menurut Apriadi (2013: 07), pengertian komunikasi atau dalam bahasa Inggrisnya adalah “*communication*” yang berasal dari bahasa Latin “*communis*”. *Communis* atau dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan “*common*” yang mempunyai arti sama. Jadi, apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan suatu persamaan (*commonness*) dalam hal sikap dengan seseorang. Jadi, pengertian komunikasi adalah sebagai proses “menghubungi” atau “mengadakan perhubungan”.

Menurut Lasswell (dalam Apriadi, 2013: 07), juga menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan adalah menjawab pernyataan: *who says what? In which channel? To whom? With what effect?* Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh

komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek (akibat) tertentu. Willbur Schramm mengatakan bahwa komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur, yaitu: sumber (*source*), pesan (*messege*), dan sasaran (*destination*).

Kata kunci dari komunikasi adalah adanya sesuatu “makna” atau pengertian (*meaning*) yang terkandung dalam setiap pesan (ide gagasan, informasi, perasaan, dan lain-lain) yang perlu dipahami bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Berangkat dari beberapa defenisi yang dikemukakan para ahli, maka menurut Suprpto (dalam Apriadi, 2013: 08), menggolongkan ada tiga pengertian utama komunikasi, yakni:

- a) Etimologis merupakan komunikasi dipelajari menurut asal-usul kata, yaitu komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*.
- b) Terminologis merupakan komunikasi berarti proses penyampaian pesan pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.
- c) Paradigmatis merupakan komunikasi terpola yang meliputi sejumlah komponen bergabung satu sama lain secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Contohnya, adalah ceramah, kuliah dakwah, diplomasi, dan sebagainya. Demikian pula pemberitaan surat kabar dan majalah, penyiaran radio san televise dan pertunjukan film di gedung bioskop, dan lain-lain.

Menurut Cangara (2012: 21-22) ada beberapa pengertian komunikasi menurut pendapat para ahli, antara lain sebagai berikut:

- a) Defenisi singkat menurut Harold D. Lasswell.

Bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

b) Menurut Steven

Bahwa komunikasi terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli.

c) Everett M. Rogers pakar sosiologi

Komunikasi adalah sebuah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

d) Rogers mengembangkan definisi tersebut bersama D. Lawrence Kincaid (1981).

Melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa, komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian mendalam.

e) Menurut Weaver (1949)

Bahwa komunikasi adalah manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja

2.1.2 Proses Komunikasi

Menurut Caropeboka (2017:21), terdapat dua bagian utama dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh publik, antara lain sebagai berikut:

a) Proses komunikasi secara primer

Merupakan sebuah proses penyampaian pikiran, ide, gagasan dan informasi kepada orang lain dengan menggunakan simbol (lambang) sebagai media. Lambang yang dimaksud dalam proses komunikasi disini adalah bahasa, isyarat, warna, gambar dan lain sebagainya. Dalam proses komunikasi, keberadaan antara komunikator dan komunikan harus selalu berdampingan antara satu dengan lainnya atau yang sering disebut dengan *encoder* dan *decoder* serta dalam proses penyampaiannya harus ada *feedback*.

b) Proses komunikasi secara sekunder

Merupakan sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat sebagai sarana media kedua setelah menggunakan media pertama yakni lambang. Media dalam komunikasi secara sekunder adalah surat, telepon, surat kabar, *teleks*, *telegram*, majalah, radio, televisi, internet, dan media informasi lainnya. Seorang komunikator dalam menyampaikan pesannya harus dapat memperhitungkan ciri-ciri atau sifat media yang nantinya akan digunakan.

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Wiliam I. Gorden dalam Mulyana (2015: 434), fungsi komunikasi terdiri dari beberapa fungsi, yakni sebagai berikut :

1. Komunikasi Sosial.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan komunikasi penting untuk membangun kosep diri kita, aktualisasi-diri.,

untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

2. Komunikasi Ekspresif.

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

3. Komunikasi Ritual.

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual. Yang biasa dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, siraman, pernikahan hingga upacara kematian.

2.1.4 Unsur Komunikasi

Menurut Caropeboka (2017:05), ada empat bagian utama dari unsur komunikasi, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikator

Dalam kegiatan komunikasi, interaksi manusia adalah salah satu yang menjadi faktor komunikasi. Seorang yang menyebarkan atau menyampaikan pesan disebut dengan komunikator. Tugas dari

komunikator ini adalah melakukan *encoding* atau menyampaikan ide dan gagasan dalam bentuk pesan kepada masyarakat lain yang tentunya mudah untuk dimengerti. Dalam menyampaikan atau menyebarkan pesannya secara luas, maka komunikator menggunakan beberapa cara yakni :

- a. Secara interpersonal, yakni pesan disampaikan melalui tatap muka (langsung)
- b. Secara *small group*, yakni pesan disampaikan melalui kelompok kecil yang dibentuk oleh seseorang dan menyebarkan pesan tersebut.
- c. Secara *large group*, yakni pesan disampaikan melalui pertemuan resmi yang diselenggarakan disuatu tempat atau mengadakan sebuah pertemuan yang dihadiri oleh massa yang banyak.
- d. Menggunakan media massa.

2. Pesan/*message*

Pesan merupakan materi yang disampaikan oleh komunikator kepada publik yang dapat dilakukan secara lisan maupun dengan tulisan atau menggunakan alat/media. Pesan yang disampaikan dapat berbentuk warna, gambar, lambang, isyarat atau dilakukan dengan bahasa verbal dan non verbal. Namun dalam konteksnya tetap harus dapat dipahami oleh publik. Adapun syarat-syarat dalam mengirimkan pesan adalah sebagai berikut :

- a. Suatu pesan harus disampaikan secara tegas dan jelas dan harus dapat sampai ke komunikan minimal sebesar 30%.

- b. Apabila pesan kurang jelas dan tegas, tetap hasil dari proses penyampaian itu harus tetap dapat diterima oleh publik.
- c. Pesan harus disampaikan kepada orang-orang yang stabil (tidak dalam keadaan sakit mental).

3. Media

Media (*channel*) merupakan saluran atau jembatan yang digunakan dalam menyampaikan pesan yang ditujukan kepada publik. Media umumnya terbagi kedalam dua bagian utama, yakni sebagai berikut :

- a. Media umum, yang merupakan media yang digunakan dalam berbagai bentuk komunikasi, seperti telepon, *fax*, *internet*, *in focus*, dan lain sebagainya.
- b. Media massa, yang merupakan media yang digunakan untuk kepentingan massa, seperti surat kabat, majalah, radio, televisi dan lain sebagainya.

4. Komunikan

Komunikan merupakan penerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Tugas dari seorang komunikan adalah menafsirkan pesan yang telah ia terima baik secara langsung maupun menggunakan media. Komunikan juga harus berusaha memahami pesan yang telah disampaikan dan diterimanya serta dapat memberikan reaksi yang sesuai dengan harapan sang komunikator

2.1.5 Hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan (2014: 09) terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, antara lain sebagai berikut:

1. Hambatan dalam proses penyampaian (*sender barriers*)

Hambatan ini datang dari pihak komunikator sebagai penyampai pesan yang kesulitan ketika menyampaikan pesan dan informasinya

2. Hambatan secara fisik (*physical barriers*)

Hambatan ini datang dari sarana yang menghambat komunikasi yang efektif misalnya pendengaran yang kurang tajam, gangguan sistem penguat suara (*sound system*).

3. Hambatan semantik (*semantic press*)

Hambatan ini datang dari bahasa dan arti perkataan, yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dengan penerima pesan tentang bahasa yang digunakan atau lambang yang digunakan.

4. Hambatan sosial (*social noises*)

Hambatan ini datang dari aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan kebutuhan komunikasi menjadi berbeda persepsi.

2.2. Opini Publik

2.2.1 Pengertian Opini Publik

Menurut Cutlip dan Center dalam Olli & Erlita (2011: 39), opini merupakan serapan dari bahasa asing, yakni *opinion* yang mempunyai makna

tanggapan atau jawaban terbuka terhadap sebuah persoalan, isu, dan lain sebagainya baik berupa opini tertulis ataupun opini lisan. Opini publik dapat juga dikatakan sebagai pendapat seseorang mengenai perilaku, sikap dan tindakan, pandangan, tanggapan dan lain sebagainya. Disisi lain, menurut Olii & Erlita (2011: 21) publik merupakan sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sebuah hal atau objek yang sama, serta mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah tanggapan, persepsi, pandangan, sikap dan perilaku seseorang terhadap sebuah hal atau objek yang sama, serta mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

Pendapat lain dikemukakan oleh Romli (2012: 95) yang menjelaskan bahwa opini publik adalah sebuah pandangan atau persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu hal yang objektif terhadap sebuah masalah ataupun peristiwa secara lisan maupun dalam sebuah tulisan. Romli juga menambahkan bahwa opini publik adalah sebuah penilaian, pendapat, atau pandangan dari khalayak luas yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu hal yang sedang berjalan secara bersamaan, maka khalayak secara serentak menyikapinya secara bersamaan.

Menurut Wahid (2016: 130) opini publik dapat dikatakan sebagai hasil atau efek dari pesan komunikasi yang disampaikan oleh komunikator. Pesan yang disampaikan dilakukan dengan menggunakan media kepada khalayak agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Wahid menambahkan bahwa opini publik adalah sesuatu yang selalu berubah dan berkembang secara dinamis dan bukan

sesuatu yang statis. Artinya pembentukan opini publik merupakan sebuah proses yang secara terus menerus harus dikerjakan sebagai upaya menyusun dan mempersiapkan persepsi baru.

Sementara itu, menurut Dan Nimmo dalam Effendy (2011: 73), opini publik terdiri atas kegiatan verbal dan non verbal yang menyajikan citra dan interpretasi individual tentang objek tertentu, biasanya dalam bentuk isu yang diperdebatkan orang. Opini dapat dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. Opini dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, ataupun melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung dapat diartikan (konotatif).

2.2.2 Karakteristik Opini Publik

Menurut Mulyana (2015: 171), ada beberapa karakteristik dari opini publik antara lain sebagai berikut:

1. Opini publik terhadap objek

Dalam hal ini opini individu atau kelompok terhadap suatu objek atau isu permasalahan tidaklah sama. Hal ini dapat disebabkan karena kondisi yang mempengaruhi pandangan seseorang latar belakang pengalaman yang berbeda antara individu satu dengan individu yang lain, perbedaan budaya, dan suasana psikologi seseorang yang dapat menimbulkan berbagai opini yang berbeda-beda.

2. Opini publik terhadap persepsi sosial

Dalam hal ini, opini publik sosial adalah proses menangkap dan memberikan tanggapan terhadap objek-objek sosial dan kejadian-

kejadian yang dialami seseorang dalam sebuah lingkungan. Opini sosial merupakan sumber yang paling penting dalam pola interaksi yang dilakukan antar sesama manusia. Karena dengan adanya opini sosial seseorang dapat menentukan hubungannya antara satu dengan yang lain.

2.2.3 Aspek Opini Publik

Menurut Grunnig & Repper dalam Wahid (2016: 141) terdapat beberapa aspek pandangan publik dalam sebuah opini, antara lain:

1. Orientasi

Orientasi adalah kecenderungan khalayak terhadap sebuah pesan yang diberikan atas dasar pertimbangan dan kepentingan tertentu. Terdapat tiga alasan khalayak mempunyai orientasi tertentu terhadap sebuah isu, masalah ataupun objek, antara lain:

- a. Kemenonjolan (*saliance*), merupakan perasaan tentang suatu objek yang berasal dari pengalaman individu (khalayak) terhadap sesuatu hal.
- b. Relevansi (*pertinence*), merupakan nilai relatif dari sebuah objek yang dibandingkan dengan objek lain berdasarkan atribut yang sama.
- c. Sikap, merupakan derajat afek positif dan afek negatif terhadap sebuah objek yang dipersepsikan.

2. Koorientasi

Koorientasi merupakan pembentukan opini publik dari khalayak banyak yang mempunyai kesamaan penilaian terhadap sebuah isu ataupun objek.

Koorientasi dapat juga dikatakan sebagai keadaan individu ketika dua atau lebih individu memiliki pandangan yang sama terhadap sebuah isu atau objek. Adapun koorientasi yang dapat membentuk opini publik antara lain:

- a. *Congruention*, merupakan sejauh mana kesamaan pandangan antara individu yang satu dengan individu lain terhadap isu, subjek atau objek yang sama.
- b. *Agreement*, merupakan sejauh mana publik dapat memberikan evaluasi terhadap sebuah isu, subjek atau objek yang sama.
- c. *Understanding*, merupakan cara untuk mengukur kesamaan definisi antara individu yang satu dengan individu yang lain terhadap isu, subjek atau objek yang sama.

2.3. Pandemi Covid 19

2.3.1 Pengertian Pandemi Covid 19

Pandemi covid 19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus (*Coronavirus disease* yang disingkat menjadi covid 19) dan menyebar diseluruh penjuru dunia dan negara. Wabah covid 19 pertama kali terdeteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 14 November 2020, lebih dari 53.281.350 orang kasus telah dilaporkan lebih dari 219 negara dan wilayah seluruh dunia,

mengakibatkan lebih dari 1.301.021 orang meninggal dunia dan lebih dari 34.394.214 orang sembuh, (wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19).

Virus covid 19 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit covid 19 paling menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari. Gejala umum di antaranya demam, batuk, dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat. Tidak ada vaksin atau pengobatan antivirus khusus untuk penyakit ini. Pengobatan primer yang diberikan berupa terapi simptomatik dan suportif. Langkah-langkah pencegahan yang direkomendasikan di antaranya mencuci tangan, menutup mulut saat batuk, menjaga jarak dari orang lain, serta pemantauan dan isolasi diri untuk orang yang mencurigai bahwa mereka terinfeksi, (wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19).

Upaya untuk mencegah penyebaran virus corona termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Upaya ini termasuk karantina Hubei, karantina nasional di Italia dan di tempat lain di Eropa, serta pemberlakuan jam malam di Tiongkok dan Korea Selatan, berbagai penutupan perbatasan negara atau

pembatasan penumpang yang masuk, penapisan di bandara dan stasiun kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di lebih dari 124 negara dan memengaruhi lebih dari 1,2 miliar siswa. Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosioekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik, (wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19).

2.3.2 Pengertian Adaptasi Baru di Masa Pandemi Covid 19

Saat ini, pemerintah Republik Indonesia tidak lagi menggunakan istilah “*new normal*” yang kerap digunakan selama pandemi Covid-19. Istilah tersebut telah diganti menjadi “adaptasi kebiasaan baru” atau AKB. Pada era ini, masyarakat bisa beraktivitas kembali secara produktif, namun tetap menerapkan langkah pencegahan Covid-19. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sudah menerbitkan aturan baru yang harus dipatuhi oleh masyarakat saat hendak bepergian keluar rumah. Dalam aturan ini, hal penting yang perlu diperhatikan sebelum keluar rumah adalah kondisi kesehatan, (aladokter.com)

Menurut Lembaga Biologi Molekuler atau LBM Eijkman, pandemi Covid-19 belum menunjukkan tanda akan usai. Seluruh dunia (termasuk Indonesia) masih berupaya menemukan vaksin sehingga belum bisa dipastikan kapan pandemi akan berakhir. Sementara itu, berbagai sektor kehidupan mulai menunjukkan dampak pandemi, khususnya sektor ekonomi. Sehingga, dengan terpaksa masyarakat Indonesia diharuskan bisa beradaptasi dan hidup ‘berdampingan’ dengan virus ini, (skata.info).

Adaptasi kebiasaan baru adalah cara atau upaya yang dilakukan merubah perilaku, gaya hidup, dan kebiasaan. Keadaan dimana ketika PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mulai dilonggarkan, protokol kesehatan tetap dilakukan sehingga masyarakat tetap bisa produktif dengan tetap mencegah terjangkit virus corona. Adaptasi kebiasaan baru ini dilakukan pada sektor atau bidang penting seperti rumah ibadah, pasar atau pertokoan, perkantoran, transportasi umum, hotel, dan restoran, serta dilakukan saat wilayah sudah menjadi zona aman (zona hijau) yang dihitung berdasarkan data dan fakta di lapangan. Adapun penjelasan dari pembagian zona tersebut, antara lain: (*skata.info*).

- a. Zona hijau: zona tidak terdampak
- b. Zona kuning: zona dengan tingkat resiko rendah
- c. Zona oranye: zona dengan tingkat resiko sedang
- d. Zona merah: zona dengan tingkat resiko tinggi

Ketika pelanggaran mulai berlaku, kita tetap harus melaksanakan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, jaga jarak ideal, rajin mencuci tangan dengan sabun, olahraga teratur, dan jaga asupan gizi. Selain itu, masyarakat juga harus memperhatikan situasi dan kondisi tempat bekerja, sejauh mana kegiatan daring (*online*) bisa didahulukan daripada luring (*offline*), (*skata.info*).

2.4. Hipotesis

Menurut Arikunto (2016: 71), hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

H_a : Opini publik positif terhadap penyesuaian adaptasi baru pada kurir PT.

JNE Amplas Trade Center

H₀ : Opini publik negatif terhadap penyesuaian adaptasi baru pada kurir PT.

JNE Amplas Trade Center

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

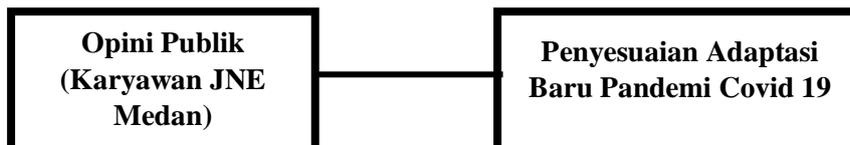
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013: 13) penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang spesifikasinya ditulis secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal penelitian hingga penulisan hasil penelitian. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, dan analisis datanya bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan peneliti.

Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang spesifikasinya ditulis secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal penelitian hingga penulisan hasil penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis datanya bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang kemudian hasil penelitiannya akan digambarkan dalam bentuk tabel.

3.2. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2010:60), seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar dari argumentasi dalam menyusun kerangka konsep atau kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka konsep merupakan penjelasan sementara terhadap kriteria utama agar suatu kerangka konsep bisa

meyakinkan alur-alur pemikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berfikir yang membuahkan kesimpulan atau hipotesis. Adapun kerangka konsep penelitian penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1
Kerangka Konsep Penelitian

3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan pengertian dari kerangka konsep yang menjadi acuan penelitian. Adapun definisi konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pandemi Covid 19 merupakan peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus (*Coronavirus disease* yang disingkat menjadi covid 19) dan menyebar diseluruh penjuru dunia dan negara. Wabah covid 19 pertama kali terdeteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020.
2. Opini publik merupakan sebuah pandangan atau persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu hal yang objektif terhadap sebuah masalah ataupun peristiwa secara lisan maupun dalam sebuah tulisan. Romli juga menambahkan bahwa opini publik adalah sebuah penilaian, pendapat, atau pandangan dari khalayak luas yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-

mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu hal yang sedang berjalan secara bersamaan, maka khalayak secara serentak menyikapinya secara bersamaan.

3. Adaptasi baru new normal pandemi Covid 19 merupakan cara atau upaya yang dilakukan merubah perilaku, gaya hidup, dan kebiasaan. Keadaan dimana ketika PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mulai dilonggarkan, protokol kesehatan tetap dilakukan sehingga masyarakat tetap bisa produktif dengan tetap mencegah terjangkit virus corona. Adaptasi kebiasaan baru ini dilakukan pada sektor atau bidang penting seperti rumah ibadah, pasar atau pertokoan, perkantoran, transportasi umum, hotel, dan restoran, serta dilakukan saat wilayah sudah menjadi zona aman (zona hijau) yang dihitung berdasarkan data dan fakta di lapangan.

3.4. Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Opini publik	Menurut Romli (2012: 95), opini publik adalah sebuah pandangan atau persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu hal yang objektif terhadap sebuah masalah ataupun peristiwa secara lisan maupun dalam sebuah tulisan. Romli juga menambahkan bahwa opini publik adalah sebuah penilaian, pendapat, atau pandangan dari khalayak luas yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemenonjolan 2. Relevansi 3. Sikap 4. Kongruensi 5. Persetujuan 6. Pemahaman

		mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu hal yang sedang berjalan secara bersamaan, maka khalayak secara serentak menyikapinya secara bersamaan.	
2	Adaptasi baru Pandemi Covid 19	Menurut skala.info Adaptasi kebiasaan baru adalah cara atau upaya yang dilakukan merubah perilaku, gaya hidup, dan kebiasaan. Keadaan dimana ketika PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mulai dilonggarkan, protokol kesehatan tetap dilakukan sehingga masyarakat tetap bisa produktif dengan tetap mencegah terjangkit virus corona.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan protokol kesehatan 2. Kelengkapan sarana dan prasarana 3. Obat-obatan dan test swab

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Kuswana (2011: 130), populasi merupakan gabungan sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek (dalam arti keseluruhan lingkungan hidup manusia dan biasanya lingkungan masyarakat), yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah manusia yang menilai seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah customer yang diantar pake oleh kurir yang bekerja di PT. Jalur Eka Nugraha (JNE) Kantor Cabang Medan.

3.5.2 Teknik Penarikan Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 85), teknik *purpose sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive sampling* digunakan karena tidak semua sampel penelitian memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah para customer yang diantar pakatnya oleh kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center.

3.5.3 Sampel

Menurut Sugiyono (2010: 181), sampel merupakan bagian-bagian tertentu dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, sampel dimaksudkan sebagai sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 37 orang customer yang diantara pakatnya oleh kurir PT. Jalur Eka Nugraha (JNE) Kantor cabang Amplas Trade Center Medan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2013: 203), observasi merupakan suatu proses yang alami, bahkan kita sering melakukannya, baik secara sadar maupun tidak sadar dalam kehidupan sehari-hari. Observasi merupakan salah satu teknik

pengumpulan data dalam penelitian apa pun, termasuk penelitian kualitatif dan digunakan untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana tujuan penelitian.

2. Kuisisioner (angket)

Menurut Sugiyono (2013:199), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan secara tertulis kepada responden penelitian untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang sangat efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang dapat diharapkan dari responden penelitian. Selain itu, kuisisioner sangat cocok digunakan apabila jumlah responden banyak. Kuisisioner juga tidak hanya dapat diberikan secara langsung, dapat juga dikirim melalui pos, atau internet.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dalam penelitian dapat berupa data-data dari tempat penelitian, foto dan video objek penelitian dan sejenisnya.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Singarimbun & Effendi (2011: 263) analisis data merupakan sebuah proses penyederhanaan bentuk data agar mudah dipresentasikan. Kemudian Bogdan & Bilken (dalam Singarimbun & Effendi, 2011: 263) juga menjelaskan bahwa analisis data merupakan sebuah upaya dalam pengolahan data yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi

satuan yang dapat dikelola, mendeteksi data, mencari dan menemukan pola serta menemukan hal-hal penting dalam data tersebut.

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis tabel tunggal. Menurut Singarimbun & Effendi (2011: 266) analisis data tunggal merupakan analisis yang dilakukan dengan cara membagikan variabel penelitian kedalam kategori-kategori tertentu yang dilakukan atas dasar frekuensi. Analisis tabel tunggal merupakan langkah awal dalam menganalisis data-data yang telah ditemukan. Analisis data tunggal terdiri dari kolom, sejumlah frekuensi, dan presentase untuk setiap kategori yang mana setiap tabel, kolom, frekuensi dan presentase akan dideskripsikan dalam bentuk narasi.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di PT. JNE Cabang Utama Medan yang beralokasi Jl. Sisingamangaraja Km 10,5 Komplek Pergudangan ATC (Amplas Trade Center) Blok F No. 10 Medan Amplas.

3.8.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April, tepatnya tanggal 19 April 2021 pada waktu yang telah ditentukan oleh PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan.

3.8.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perkembangan PT. JNE

Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada

penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Awalnya JNE tergabung dalam Group TIKI. Dimana Group TIKI memiliki 5 anak perusahaan Yaitu : PT Citra Van Titipan Kilat/TIKI (1970) dengan tipe bisnis express, PT Titipan Kilat Suprpto/TKS (1980) dengan tipe bisnis freight forwarding, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir/JNE (1990) dengan tipe bisnis express dan logistik, PT Titipan Kilat Wisata/TIKITA (1995) dengan tipe bisnis travel wisata, dan PT Titipan Kilat Indonesia/TIKINDO (2001) dengan tipe bisnis logistik. Namun saat ini JNE sudah terpisah dari group dan justru sudah menjadi holding company sendiri, dengan mendirikan anak-anak perusahaan JNE seperti JNE Express, JNE Logistik, JNE Freight, JNE E Commerce.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Tahun 1993 JNE membangun jaringan domestiknya, tahun 1994 mulai membuka cash *counter* di beberapa kota, tahun 1996 membuka keagenan. Pada tahun 1998 *launching* service SS, 2000 *launching* logo JNE baru, tahun 2003 *launching* service YES dan 2005 *launching* service Diplomat, tahun 2009 *launching* produk PESONA, pertengahan 2010 JNE *me-launching* kerjasama pengiriman internasional dengan UPS, dan tahun 2010 *launching* produk M KIOS dan di tahun 2011 *launching* produk layanan pulsa elektrik semua operator (MAXINDO).

Perkembangan JNE Sumatera Utara sendiri berdiri pada tahun 1996 pada bulan November berkantor pertama kali di Jl Brig Katamso No 84, kemudian tahun 2000 pindah ke Jl Brig Katamso Simpang Juanda no 275. Kemudian tahun 2008 berpindah ke Jl Brig Katamso no 523 E. Saat ini memiliki kantor Operasional di Amplas Trade Center dan diresmikan pada tahun 2016.

2. Pendiri PT. JNE



Gambar 3.2

H. Soeprapto Suparno:

Beliau adalah orang Karismatik, dermawan, Mengasihi Anak Yatim, Mencintai Karyawan, Menularkan spiritualis perusahaan (sehingga menjadi kekhasan JNE menjadi perusahaan yang tidak memisahkan antara beribadah dan berusaha. Awal mula JNE bisa sebesar ini adalah buah dari visioner beliau untuk bisa membantu orang dalam mengirimkan barang dimana pada saat itu tidaklah semudah sekarang, orang ketika ingin mengirimkan barang akan menitipkan kepada orang lain yang kebetulan mempunyai destinasi yang sama ke tempat dimana barang tersebut ditujukan. Maka terciptalah perusahaan kiriman dengan nama Titipan Kilat atau lebih dikenal TIKI. TIKI?? Iya benar TIKI perusahaan tetangga yang sebenarnya adalah “saudara tua” dari JNE. Mungkin jaman orang

tua kita nama TIKI masih melekat dan masih ada yang bertanya apa perbedaan TIKI dengan JNE.

3. Visi dan Misi PT. JNE



Gambar 3.3
Visi dan Misi

Artinya : Kita semua baik agen maupun manajemen JNE berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten di setiap tahap. Paling tidak ada 4 tahap pengalaman yang harus dibangun dengan pelanggan:

- a. Tahap ketika pelanggan mulai bertanya melalui telpon, SMS, email atau datang langsung ke *counter*
- b. Tahap ketika pelanggan mulai akan bertransaksi, mencari *counter* yang cocok dan melakukan transaksi produk JNE di *counter*
- c. Tahap ketika proses operasional kiriman dilaksanakan
- d. Tahap ketika pelanggan membutuhkan layanan purna jual seperti status kiriman, komplain dll

Setiap tahap harus dilalui dengan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan.

Yang menjadi luar biasa bagi *counter* adalah, tahap 1, tahap 2, dan tahap 3

dilakukan secara dominan di *counter*. Untuk itu pentingnya kualitas SDM, performa layanan, kenyamanan, wawasan SDM dan layanan purna jual yang terbaik di *counter*.

4. Nilai Dasar PT. JNE

JNE memiliki empat nilai dasar yang harus senantiasa diterapkan dalam beraktivitas bekerja di JNE, yaitu:

- a. Suatu sikap yang mengutamakan kebenaran hakiki pada diri sendiri, lingkungan dan rekan kerja
- b. Ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan/norma yang berlaku tanpa perlu diingatkan
- c. Melakukan segala sesuatu sesuai janji atau kesepakatan
- d. Kemampuan untuk melihat secara kritis dan jelas yang akan terjadi dimasa depan, dan mampu memanfaatkan menjadi sebuah kemajuan atau perubahan.

Empat nilai dasar tersebut benar-benar harus dilaksanakan dalam setiap pekerjaan di JNE. Sebagai contoh : Tanggungjawab, bukan hanya dalam bekerja, tapi terhadap sosial masyarakat : sebesar 2,5 % dari keuntungan JNE secara nasional dialokasikan untuk anak yatim. Visoner : setiap karyawan JNE harus memiliki visi/tujuan dan rencana kerja yang jelas kedepan dan harus mengikuti perkembangan target perusahaan.

5. Product dan Layanan PT. JNE

DIPLOMAT SERVICES



Gambar 3.4
Diplomat Services

- a. Digunakan untuk barang/dokumen yang sangat berharga dan rahasia sehingga tidak boleh diketahui oleh orang lain atau dipegang oleh orang lain, maka penanganan Diplomat dengan *handcarry*. Atau pengiriman *Special Service*, sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan (tentang waktu sampai dan penanganannya).
- b. Tarif ditentukan berdasarkan jenis kiriman, jumlah dan tujuan.

SUPER SPEED (SS)



Gambar 3.5
Super Speed

- a. Layanan hari ini kirim, hari ini sampai, artinya kiriman akan sampai ke penerima hari ini sebelum pukul 24.00 hari itu atau selambatnya besok sebelum pkl 10.00 pagi.
- b. Pengiriman/transaksi SS di berbatas waktu (ada cut of time) disesuaikan dengan sosialisasi lanjutan dari Cabang Utama Medan

- c. Jika terjadi keterlambatan kiriman SS, maka ongkos kirim dikembalikan, pada service ini juga berlaku jaminan kebasian makanan yang telah ditentukan lewat IM.
- d. Tarif dan daftar kota yang dapat dilayani SS dapat dilihat pada service

YAKIN ESOK SAMPAI (YES)



Gambar 3.6
Yakin Esok Sampai (YES)

- a. Layanan hari ini kirim besok sampai dengan waktu pengantaran maksimal jam 24.00 besoknya (tidak menjanjikan jam-nya, artinya bisa siang/sore/malam sampainya).
- b. Pengiriman/transaksi YES berbatas waktu, jam nya ditentukan melalui sosialisasi lanjutan dari Cabang Utama Medan
- c. Tarif dan daftar kota yang dapat dilayani YES dilihat di *pricelist* YES
- d. Garansi uang kembali jika waktu penyampaian terlambat yang disebabkan oleh kelalaian JNE (yang merupakan bukan termasuk kelalaian JNE adalah: kesalahan alamat yang dituliskan pengirim, kekosongan rumah/kantor ditempat tujuan no tlp tidak aktif, Force Majeure (bencana alam :cuaca buruk kerusakan, penutupan jalur transportasi). pada service ini juga berlaku jaminan kebasian makanan yang telah ditentukan lewat IM.
- e. Layanan ke seluruh kota/kabupaten/kecamatan di Indonesia.
- f. Tarif dan waktu penyampaian (ETD) berbeda ke setiap kota/kabupaten tujuan, dapat dilihat di *pricelist*REGULER.

- g. Cara menyampaikan estimasi sampai : “*Dalam kondisi normal estimasinya.....hari kerja (titik -titik diisi dengan angka hari sesuai di Price List)*”
- h. Pada service regular ini jaminan kebasian dan jaminan ongkos kirim tidak berlaku.

ONGKOS KIRIM EKONOMIS (OKE)



Gambar 3.7
Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

- a. Layanan ke seluruh kota/kabupaten/kecamatan di Indonesia dengan harga ekonomis.
- b. Tarif dan waktu penyampaian (ETD) dapat dilihat di *pricelist* OKE.
- c. Cara menyampaikan estimasi sampai : “*Dalam kondisi normal estimasinya.....hari kerja (titik -titik diisi dengan angka hari sesuai di Price List)*”
- d. Pada service regular ini jaminan kebasian dan jaminan ongkos kirim tidak berlaku.

JNE TRUCKING (JTR)



Gambar 3.8
JNE Trucking (JTR)

Layanan jalur darat dengan harga yang sangat terjangkau, dikhususkan untuk kiriman dalam berat besar, saat ini sudah mampu melayani tujuan seluruh kabupaten dan kota di nusantara. Service JTR ini terdiri atas :

- a. Syarat dapat menggunakan JTR adalah kiriman dengan berat minimum 10 kilogram. Jika berat kiriman kurang dari batas minimum di atas, maka kiriman tetap dianggap berat minimum tersebut.
- b. Tarif dan waktu sampai (ETD) dapat dilihat di pricelist JTR Paket/Docpenjelasan rinci terlampir

JNE Trucking atau disingkat “JTR” adalah sebuah solusi untuk pengiriman dalam jumlah besar dan tidak peka waktu, dengan menggunakan moda transportasi truk melalui jalur perjalanan darat dalam menghantarkan kiriman antar kota/wilayah dan kini mencakup ke seluruh kecamatan di nusantara. Produk ini sudah menjadi produk JNE EXPRESS.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian

Responden penelitian adalah kurir dari PT. Jasa Eka Kurir (JNE) cabang Amplas Trade Center Medan. Keseluruhan responden berjumlah 37 orang yakni customer yang diantar pakatnya oleh kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center. Adapun karakteristik dari keseluruhan responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-25 tahun	8	21,62%
2	26-30 tahun	12	32,43%
3	31-35 tahun	14	37,83%
4	36-40 tahun	3	8,10%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa responden terbanyak dengan rentang usia 31-35 tahun dengan jumlah 14 responden dan presentase sebesar 37,83%. Kemudian responden dengan rentang usia 26-30 tahun dengan jumlah 12 responden dan rata-rata presentase sebesar 32,43%. Sebagian kecil responden berada di rentang usia 20-25 tahun dengan jumlah 8 responden dan rata-rata presentase sebesar 21,62% dan

rentang usia 36-40 tahun dengan jumlah 3 responden dan rata-rata presentase sebesar 8,10%.

Tabel 4.2
Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	16	43,24%
2	Perempuan	21	56,75%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar customer yang menerima paket dari kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center adalah perempuan dengan jumlah 21 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 56,75% dan customer laki-laki dengan jumlah 16 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 43,24%.

4.1.2 Distribusi Hasil Jawaban Opini Publik Customer Yang Menerima Paket dari Kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan.

Tabel 4.3
Distribusi hasil jawaban responden berdasarkan pernyataan “Kurir di PT. JNE sudah menjalankan protokol kesehatan dimasa pandemi covid 19 dengan baik”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	13,51%
2	Setuju	28	75,67%
3	Kurang setuju	2	5,40%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 28 responden dan rata-rata presentase sebesar 75,67% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 5 orang responden dan presentase sebesar 13.51%. Sedangkan 4 orang responden dengan masing-masing jumlah 2 orang responden merasa kurang setuju dan tidak setuju dengan rata-rata presentase sebesar 4,40%.

Tabel 4.4

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu memastikan bahwa paket yang diterima konsumen adalah paket yang aman”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	34	91,89%
2	Setuju	1	2,70%
3	Kurang setuju	1	2,70%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju jika paket yang mereka terima adalah paket dalam keadaan aman dengan jumlah 34 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 91,89%. Kemudian 1 orang responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 2,70%. Sedangkan 2 orang responden dengan masing-masing jumlah 1 orang responden menjawab kurang setuju dan tidak setuju dengan masing-masing presentase dengan jumlah 2,70%.

Tabel 4.5

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda yakin bahwa paket yang Anda terima dari kurir PT. JNE sudah aman dari bahaya virus covid 19

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	13,51%
2	Setuju	12	32,43%
3	Kurang setuju	-	-
4	Tidak setuju	20	54,05%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian responden tidak setuju bahwa paket yang mereka terima telah aman dari bahaya covid 19 dengan jumlah 20 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 54,05%. Sedangkan sebagian responden lagi menjawab setuju dengan jumlah 12 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 32,43% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 5 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 13,51%.

Tabel 4.6

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “PT. JNE adalah jasa kurir yang sangat mengutamakan protokol kesehatan dibandingkan dengan perusahaan jasa kurir lainnya”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	3	8,10%
2	Setuju	18	48,64%
3	Kurang setuju	11	29,72%
4	Tidak setuju	5	13,51%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian responden menyatakan setuju bahwa PT. JNE adalah jasa kurir lebih mengutamakan menerapkan protokol kesehatan dibandingkan jasa kurir lainnya dengan jumlah 18 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 48,64%. Kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 3 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 8,10%. Sedangkan sebagian responden lagi kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 11 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 29,51% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 5 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 13,51%.

Tabel 4.7

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Paket-paket yang berada di PT. JNE akan disterilkan terlebih dahulu sebelum dikirim ke konsumen”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	8	21,62%
2	Setuju	24	64,86%
3	Kurang setuju	2	4,40%
4	Tidak setuju	3	8,10%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju jika paket-paket yang berada di PT. JNE akan disterilkan terlebih dahulu sebelum dikirim ke costumer dengan jumlah 24 responden dan rata-rata presentase sebesar 64,86%. Kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 8 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 21,62%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 4,40% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 3 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 8,10%.

Tabel 4.8

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir dari perusahaan lain kurang menjaga protokol kesehatan tidak seperti kurir dari PT. JNE yang selalu mengutamakan protokol kesehatan”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	8	21,62%
2	Setuju	25	67,56%
3	Kurang setuju	2	5,40%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kurir dari perusahaan lain kurang menjaga protokol kesehatan, berbeda dengan kurir dari PT. JNE yang selalu menjaga kesehatan dengan jumlah 25 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 67,56% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 8 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 21,62%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40% juga.

Tabel 4.9

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda yakin bahwa PT. JNE adalah jasa kurir yang paling baik pelayanannya dimasa pandemi covid 19 ini dibandingkan jasa kurir lainnya”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	56,75%
2	Setuju	14	37,83%
3	Kurang setuju	2	5,40%
4	Tidak setuju	-	-
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa PT. JNE adalah jasa kurir yang paling baik pelayanannya dimasa pandemi covid 19 ini dibandingkan jasa kurir lainnya dengan jumlah 21 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 56,75% dan jawaban setuju dengan jumlah 14 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 37,83%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.10

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda sudah merasa nyaman dengan pelayanan kurir di PT. JNE selama masa pandemi dan tidak ingin berpindah ke jasa kurir lainnya”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	56,75%
2	Setuju	3	8,10%
3	Kurang setuju	13	35,13%
4	Tidak setuju	-	-
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa para responden sudah merasa nyaman dengan pelayanan kurir di PT. JNE selama masa pandemi dan tidak ingin berpindah ke jasa kurir lainnya dengan jumlah 21 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 56,75% dan jawaban setuju dengan jumlah 3 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 8,10%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 13 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 35,13%.

Tabel 4.11

Distribusi Hasil Jawaban Responden Penelitian Berdasarkan Pernyataan “Anda yakin bahwa kurir-kurir PT. JNE yang mengantar paket dalam kondisi baik dan terbebas dari virud covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	1	2,70%
2	Setuju	20	54,05%
3	Kurang setuju	12	32,43%
4	Tidak setuju	4	10,81%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian responden setuju jika kurir-kurir PT. JNE yang mengantar paket dalam kondisi baik dan terbebas dari virud covid 19 dengan jumlah 20 responden dan rata-rata presentase sebesar 54,05% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 1 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 2,70%. Sedangkan sebagian responden penelitian merasa kurang setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 12 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 32,43% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 10,81%.

Tabel 4.12

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda dan lingkungan masyarakat sekitar sama-sama suka dengan pelayanan kurir PT. JNE dimasa pandemi covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	45,94%
2	Setuju	19	51,35%
3	Kurang setuju	1	2,85%
4	Tidak setuju	-	-
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa responden penelitian setuju bahwa para responden dan lingkungan masyarakat sekitar sama-sama suka dengan pelayanan kurir PT. JNE dimasa pandemi covid 19 dengan jumlah 19 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 51,35% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 17 orang responden dengan rata-rata presentase sebesar 45,94%. Sedangkan 1 orang responden penelitian kurang setuju dengan perihal tersebut dengan rata-rata presentase sebesar 2,85%.

Tabel 4.13

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda dan kurir PT. JNE sama-sama menjaga jarak baik ketika mengantar atau menerima paket selama masa pandemi covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	10	27,02%
2	Setuju	23	62,16%
3	Kurang setuju	2	5,40%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian responden setuju jika responden dan kurir PT. JNE sama-sama menjaga jarak baik ketika mengantar atau menerima paket selama masa pandemi covid 19 dengan jumlah 23 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 62,16% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 10 orang responden penelitian dengan presentase sebesar 27,02%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden juga dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.14

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda dan kurir PT. JNE sama-sama menggunakan masker ketika menerima dan mengantar paket serta memakai sanitizer atau mencuci tangan setelah menerima paket dan melakukan interaksi”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	11	29,72%
2	Setuju	24	64,86%
3	Kurang setuju	1	2,70%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa responden dan kurir PT. JNE sama-sama menggunakan masker ketika menerima dan mengantar paket serta memakai sanitizer atau mencuci tangan setelah menerima paket dan melakukan interaksi dengan jumlah 24 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 64,86% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 11 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 29,72%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 1 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 2,70% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 2,70% b juga.

Tabel 4.15

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda yakin bahwa pihak kantor PT. JNE telah mengupayakan dengan maksimal sarana dan prasarana untuk penerapan protokol kesehatan bagi seluruh kurir yang bekerja di JNE”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	45,94%
2	Setuju	15	40,54%
3	Kurang setuju	3	8,10%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju jika pihak kantor PT. JNE telah mengupayakan dengan maksimal sarana dan prasarana untuk penerapan protokol kesehatan bagi seluruh kurir yang bekerja di JNE dengan jumlah 17 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 45,94% dan jawaban setuju dengan jumlah 15 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 40,54%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 3 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 8,10% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 orang responden dan presentase sebesar 2,70%.

Tabel 4.16

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda merasa bahwa PT. JNE harus lebih meningkatkan protokol kesehatan untuk kurir selama masa pandemi covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	22	59,45%
2	Setuju	12	32,43%
3	Kurang setuju	1	2,70%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian sangat setuju jika PT. JNE harus lebih meningkatkan protokol kesehatan untuk kurir selama masa pandemi covid 19 dengan jumlah 22 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 59,45% dan jawaban setuju dengan jumlah 12 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 32,43%. Sedangkan sebagian kecil responden tidak setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40% dan jawaban kurang setuju dengan jumlah 1 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 2,70%.

Tabel 4.17

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda merasa bahwa PT. JNE harus melakukan tes swab kepada seluruh kurir secara berkala agar terhindar dari penularan virus dan tidak membahayakan konsumen yang menerima paket”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	6	16,21%
2	Setuju	25	67,56%
3	Kurang setuju	2	5,40%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian setuju jika PT. JNE harus melakukan tes swab kepada seluruh kurir secara berkala agar terhindar dari penularan virus dan tidak membahayakan konsumen yang menerima paket dengan jumlah 25 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 67,56% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 6 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 16,21%. Sedangkan sebagian kecil responden penelitian kurang setuju dan tidak setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah masing-masing 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.18

Distribusi Hasil Jawaban Responden Penelitian Berdasarkan Pernyataan “PT. JNE mewajibkan seluruh karyawan untuk menerapkan protokol kesehatan dengan baik agar konsumen terhindar dari bahaya penularan dari interaksi”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	7	18,91%
2	Setuju	18	48,64%
3	Kurang setuju	10	27,02%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian setuju PT. JNE mewajibkan seluruh karyawan untuk menerapkan protokol kesehatan dengan baik agar konsumen terhindar dari bahaya penularan dari interaksi dengan jumlah 18 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 48,64% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 7 orang responden dan persentase sebesar 18,91%. Sedangkan sebagian responden penelitian merasa kurang setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 10 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 27,02% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden dan presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.19

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “PT. JNE akan memberikan sanksi apabila ada karyawan yang tidak menerapkan protokol kesehatan dengan benar bagi kurir yang mengantar paket ke konsumen”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	8	21,62%
2	Setuju	22	59,45%
3	Kurang setuju	5	13,51%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian setuju jika PT. JNE akan memberikan sanksi apabila ada karyawan yang tidak menerapkan protokol kesehatan dengan benar bagi kurir yang mengantar paket ke konsumen dengan

jumlah 22 orang responden dan presentase sebesar 59,45% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.20

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “PT. JNE Cabang Amplas telah menyiapkan seluruh perlengkapan protokol kesehatan untuk seluruh karyawan dan staff yang bekerja”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	2	5,40%
2	Setuju	18	48,64%
3	Kurang setuju	13	35,13%
4	Tidak setuju	4	10,81%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian responden penelitian setuju jika PT. JNE Cabang Amplas telah menyiapkan seluruh perlengkapan protokol kesehatan untuk seluruh karyawan dan staff yang bekerja dengan jumlah 18 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 48,64% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%. Sedangkan sebagian responden penelitian merasa kurang setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 13 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 35,13% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 orang responden dan presentase sebesar 10,81%.

4.1.3 Distribusi Hasil Jawaban Customer Terhadap Penyesuaian Adaptasi Baru Pandemi Covid 19 Kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center

Tabel 4.21

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu memakai masker ketika mengantar paket kerumah Anda”

4.1.4 o.	N	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1		Sangat setuju	25	67,56%
2		Setuju	10	27,02%
3		Kurang setuju	1	2,70%
4		Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan			37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju jika Kurir PT. JNE selalu memakai masker ketika mengantar paket kerumah Anda dengan jumlah 25 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 67,56% dan jawaban setuju dengan jumlah 10 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 27,02%. Sedangkan 2 orang responden penelitian menjawab kurang setuju dan tidak setuju dengan perihal tersebut dengan presentase masing-masing sebesar 2,70%.

Tabel 4.22

Distribusi Hasil Jawaban Responden Penelitian Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu menjaga jarak ketika mengantar paket dan berinteraksi dengan konsumen ketika mengantar paket”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	40,54%
2	Setuju	14	37,83%
3	Kurang setuju	5	13,51%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian sangat setuju jika Kurir PT. JNE selalu menjaga jarak ketika mengantar paket dan berinteraksi dengan konsumen ketika mengantar paket dengan jumlah 15 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 40,54% dan jawaban setuju dengan jumlah 14 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 37,83%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang setuju dengan perihal tersebut dengan jumlah 5 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 13,51% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.23

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu menggunakan sanitizer sebelum memberikan paket kepada konsumen”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	10	27,02%
2	Setuju	25	67,56%
3	Kurang setuju	1	2,70%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab setuju jika Kurir PT. JNE selalu menggunakan sanitizer sebelum memberikan paket kepada konsumen dengan jumlah 25 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 67,56% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 10 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 27,02%. Sedangkan 2 orang responden penelitian menjawab kurang setuju dan tidak setuju dengan masing-masing presentase sebesar 2,70%.

Tabel 4.24

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu mengganti masker mereka setiap hari ketika mengantar paket ke konsumen”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	40,54%
2	Setuju	17	45,94%
3	Kurang setuju	5	13,51%
4	Tidak setuju	-	-
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju jika Kurir PT. JNE selalu mengganti masker mereka setiap hari ketika mengantar paket ke konsumen dengan jumlah 17 orang responden dan presentase sebesar 45,94% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 15 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 40,54%. Sedangkan 5 orang responden penelitian menjawab kurang setuju dengan perihal tersebut dengan presentase sebesar 13,51%.

Tabel 4.25

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu membawa sanitizer setiap harinya untuk menjaga tangan agar tetap steril”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	43,24%
2	Setuju	17	45,94%
3	Kurang setuju	3	8,10%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab setuju jika Kurir PT. JNE selalu membawa sanitizer setiap harinya untuk menjaga tangan agar tetap steril dengan jumlah 17 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 45,94% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 16 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 43,24%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 3 orang responden dan presentase sebesar 8,10% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 orang responden dan presentase sebesar 2,70%.

Tabel 4.26

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Anda sebagai penerima paket selalu menyediakan tempat mencuci tangan untuk orang-orang yang datang kerumah”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	25	67,56%
2	Setuju	12	32,43%
3	Kurang setuju	-	-
4	Tidak setuju	-	-
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju jika Anda sebagai penerima paket selalu menyediakan tempat mencuci tangan untuk orang-orang yang datang kerumah dengan jumlah 25 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 67,56% dan jawaban setuju dengan jumlah 12 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 32,43%.

Tabel 4.27

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE yang mengantar paket sudah melakukan test swab dan negatif dari covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	14	37,83%
2	Setuju	19	51,35%
3	Kurang setuju	3	8,10%
4	Tidak setuju	1	2,70%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian setuju jika Kurir PT. JNE yang mengantar paket sudah melakukan test swab dan negatif dari covid 19 dengan jumlah 19 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 51,35% dan jawaban setuju dengan jumlah 14 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 37,83%. Sedangkan sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dengan jumlah 3 orang responden dan presentase sebesar 8,10% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 orang responden dan presentase sebesar 2,70%.

Tabel 4.28

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE yang mengantar paket selalu dalam keadaan sehat”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	7	18,91%
2	Setuju	21	56,75%
3	Kurang setuju	7	18,91%
4	Tidak setuju	2	5,40%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian setuju jika Kurir PT. JNE yang mengantar paket selalu dalam keadaan sehat dengan jumlah 21 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 56,75% dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 7 orang responden dan presentase sebesar 18,91% dan yang menjawab tidak setuju dengan jumlah 2 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 5,40%.

Tabel 4.29

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kurir PT. JNE selalu membawa hasil test swab untuk menjamin kepada konsumen bahwa mereka bebas dari covid 19”

No.	Pilihan Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Kurang setuju	23	62,16%
4	Tidak setuju	19	51,35%
Total Keseluruhan		37 Responden	100%

Sumber data: Hasil penelitian di PT. JNE Amplas Trade Center, 2021

Berdasarkan distribusi hasil jawaban responden penelitian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab kurang setuju jika kurir PT. JNE selalu membawa hasil test swab untuk menjamin kepada konsumen bahwa mereka bebas dari covid 19 dengan jumlah 23 orang responden dan presentase sebesar 62,16% dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 19 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 51,35%.

Tabel 4.30
Tabulasi Hasil Data Variabel X (Opini Publik)

No. Resp.	Nilai Responden Menurut Nomor Urut Pertanyaan																		Jumlah
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	
1	4	1	4	1	1	4	4	4	2	4	1	4	1	3	2	2	4	3	49
2	3	1	3	2	3	4	1	2	1	3	1	4	3	4	3	2	4	1	45
3	3	1	3	1	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	3	2	3	2	52
4	2	1	1	4	1	4	4	4	1	4	3	4	3	1	3	3	3	1	47
5	3	1	4	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	3	54
6	3	1	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	54
7	4	1	3	3	4	3	1	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	55
8	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	52
9	3	1	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	55
10	3	1	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	53
11	3	1	1	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	50
12	3	1	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	56
13	4	1	3	1	3	3	4	2	3	1	3	3	3	4	3	2	2	3	48
14	3	1	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	53
15	3	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	52
16	3	1	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	53
17	3	1	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	1	4	4	4	57
18	4	1	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	51
19	4	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	53
20	3	4	1	3	2	3	4	4	2	4	4	1	3	4	3	3	4	3	55
21	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	55
22	3	1	1	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	52
23	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	56
24	3	1	1	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3	49
25	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	53
26	3	1	1	2	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	52
27	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	49
28	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	3	50
29	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	50
30	1	1	1	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	48
31	3	1	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	51
32	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	50
33	3	1	1	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	52
34	1	1	1	4	1	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1	45
35	3	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	1	3	2	50
36	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	3	3	4	4	4	1	1	2	45
37	3	1	1	3	3	1	4	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	1	48
Total Keseluruhan																			1899

Berdasarkan tabulasi hasil data variabel X (opini publik) dari keseluruhan responden penelitian, maka dapat diketahui bahwa nilai X secara keseluruhan adalah = 1833 atau dengan kata lain $\sum y$ 1103

4.1.5 Uji Product Moment Correlation

Tabel 4.31
Uji Product Moment Corelation

No. Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	45	2025	31	961	1395
2	45	2025	31	961	1395
3	51	2601	32	1024	1632
4	44	1936	24	576	1056
5	51	2601	28	784	1428
6	50	2500	31	961	1550
7	51	2601	30	900	1550
8	51	2601	30	900	1550
9	53	2809	28	784	1484
10	48	2304	27	729	1296
11	52	2704	27	729	1404
12	53	2809	32	1024	1696
13	46	2116	29	841	1334
14	50	2500	32	1024	1750
15	49	2401	27	729	1323
16	48	2304	29	841	1392
17	55	3025	29	841	1595
18	47	2209	29	841	1363
19	55	3025	31	961	1705
20	52	2703	31	961	1612
21	52	2703	31	961	1612
22	52	2703	30	900	1560
23	51	2601	27	729	1377
24	52	2703	32	1024	1664
25	48	2304	29	841	1392
26	51	2601	33	1089	1683
27	50	2500	31	961	1550
28	48	2304	29	841	1392
29	50	2500	30	900	1500
30	45	2025	31	961	1395

31	52	2703	30	900	1560
32	50	2500	30	900	1500
33	49	2401	32	1024	1568
34	44	1936	27	729	1188
35	49	2401	32	1024	1568
36	44	1936	30	900	1320
37	50	2500	31	961	1550
Total	1833	91120	1103	33017	54889

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka peneliti kemudian melakukan pembahasan terkait hasil dari penelitian berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain sebagai berikut:

4.2.1 Opini Publik Customer Penerima Paket Dari Kurir JNE cabang Amplas Trade Center Medan

Menurut Steven dalam Cangara (2012: 21), komunikasi merupakan sebuah aktivitas komunikasi yang dapat terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli. Salah satu cara dalam memberikan reaksi terhadap sebuah objek atau stimuli adalah dengan memberikan opini atau tanggapan terhadap objek atau stimuli tersebut.

Secara spesifik, Menurut Cutlip dan Center dalam Ollie & Erlita (2011: 39), opini merupakan serapan dari bahasa asing, yakni *opinion* yang mempunyai makna tanggapan atau jawaban terbuka terhadap sebuah persoalan, isu, dan lain sebagainya baik berupa opini tertulis ataupun opini lisan. Opini publik dapat juga dikatakan sebagai pendapat seseorang mengenai perilaku, sikap dan tindakan, pandangan, tanggapan dan lain sebagainya.

Isu atau permasalahan yang sedang berkembang di dunia adalah wabah pandemi covid 19. Dimasa adaptasi penyesuaian pandemi covid 19 dengan berbagai ragam peraturan baru yang berlaku dan penyesuaian peraturan yang dialami oleh seluruh kalangan masyarakat mengakibatkan banyaknya opini-opini masyarakat berbeda-beda. Ada kalangan masyarakat yang sependapat dengan penyesuaian peraturan adaptasi baru tersebut, dan ada pula yang tidak sependapat. Khususnya bagi kalangan perkantoran yang mana setuju atau tidak setuju opini karyawan, mereka harus tetap melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan karena merupakan bagian dari kewajiban.

PT. Jalur Eka Kurir (JNE) Amplas Trade Center Medan merupakan salah satu perusahaan yang telah menetapkan peraturan-peraturan yang diberlakukan oleh Pemerintah terkait dengan adaptasi baru penyesuaian pandemi covid 19. Seluruh karyawan yang ada didalamnya harus menetapkan peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketetapan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Seluruh karyawan menyetujui peraturan tersebut dikarenakan para karyawan mengetahui apa itu virus covid 19. Hal ini dibenarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada tabel 4.3 yang menjelaskan bahwa hampir seluruh karyawan di PT. JNE Amplas Trade Center mengetahui apa itu virus covid 19. Kemudian pada tabel 4.7 juga menjelaskan bahwa sebagian dari karyawan PT. JNE Amplas Trade Center Medan juga mengetahui bahwa virus tersebut benar-benar ada dan bahayanya bagi manusia.

Meskipun pada tabel 4.3 dan 4.6 dijelaskan bahwa seluruh karyawan mengetahui apa itu virus covid 19 dan bahaya dari virus tersebut, namun opini

karyawan PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan tidak terlalu takut dengan virus tersebut. Hal ini dibenarkan pada tabel 4.5 yang menjelaskan bahwa 21 orang dari 37 orang karyawan yang menjadi responden penelitian beropini bahwa mereka tidak takut terhadap virus Covid 19. Hal ini disebabkan karena pada tabel 4.8 menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan yakin bahwa dengan menjaga protokol kesehatan dengan benar dapat terhindar dari bahaya virus covid 19.

Selain itu, pada tabel 4.9 juga menjelaskan bahwa seluruh karyawan di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan yakin jika mereka menjaga dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan ketat, maka mereka akan terhindar dari virus covid 19 tersebut. Selain itu, pada tabel 4.12 menjelaskan bahwa seluruh karyawan di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga saling menjaga kesehatan dengan baik serta sama-sama berusaha menerapkan protokol kesehatan dengan semaksimal mungkin agar sama-sama terhindar dari virus covid 19.

Pada tabel 4.15 juga menjelaskan bahwa PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga telah membantu seluruh karyawan terutama para kurir dalam memfasilitasi sarana dan prasarana penunjang untuk penerapan prokotol kesehatan. Kemudian, pada tabel 4.16, seluruh paket-paket yang diterima di PT. JNE cabang Amplas Trade Center juga telah dicek dan dipastikan bahwa paket-paket tersebut aman untuk dibawa para kurir dan diserahkan kepada konsumen atau penerima paket.

4.2.2 Opini Publik Customer Terhadap Penyesuaian Adaptasi Baru Pandemi Covid 19 di PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan

Penyesuaian adaptasi kebiasaan baru pandemi covid 19 adalah cara atau upaya yang dilakukan merubah perilaku, gaya hidup, dan kebiasaan. Keadaan dimana ketika PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mulai dilonggarkan, protokol kesehatan tetap dilakukan sehingga masyarakat tetap bisa produktif dengan tetap mencegah terjangkit virus corona. Adaptasi kebiasaan baru ini dilakukan pada sektor atau bidang penting seperti rumah ibadah, pasar atau pertokoan, perkantoran, transportasi umum, hotel, dan restoran, serta dilakukan saat wilayah sudah menjadi zona aman (zona hijau) yang dihitung berdasarkan data dan fakta di lapangan (*skata.info*).

PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga telah melakukan beberapa upaya dalam melakukan penyesuaian adaptasi baru pandemi virus covid 19. Dijelaskan pada tabel 4.21 bahwa PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan mewajibkan seluruh karyawan mereka untuk menerapkan protokol kesehatan dengan baik sesuai yang telah ditetapkan oleh PT. JNE. Kemudian pada tabel 4.22, PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga akan memberikan sanksi kepada karyawan apabila tidak menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Adapun sanksi tersebut dalam bentuk sanksi sosial dan sanksi teguran saja.

PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga telah melengkapi seluruh fasilitas dalam menerapkan protokol kesehatan di masa penyesuaian adaptasi baru pandemi virus covid 19. Adapun upaya tersebut antara lain dengan

selalu menyediakan masker, tempat mencuci tangan di beberapa titik dan area, menyediakan sanitizer baik di dalam ruangan dan untuk para kurir yang akan bekerja di lapangan, memberikan suplemen vitamin dalam jangka waktu beberapa hari sekali, melakukan tes swab secara berkala dan memberikan izin kerja apabila ada karyawan yang sakit agar memulihkan kondisinya untuk bekerja kembali.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat diketahui bahwa opini publik karyawan PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan dalam memberikan pandangan terhadap pandemi covid 19 adalah opini publik yang sifatnya persepsi sosial. Di sini karyawan menjelaskan apa yang mereka ketahui dan rasakan terhadap dampak dari virus covid 19. Hal ini sesuai berdasarkan pendapat Mulyana (2015: 171) yang menjelaskan bahwa opini publik terhadap persepsi sosial adalah proses menangkap dan memberikan tanggapan terhadap objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang dialami seseorang dalam sebuah lingkungan. Opini sosial merupakan sumber yang paling penting dalam pola interaksi yang dilakukan antar sesama manusia. Karena dengan adanya opini sosial seseorang dapat menentukan hubungannya antara satu dengan yang lain.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka secara kesimpulan hipotesis (H_a) diterima yakni “Opini publik karyawan PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan positif terhadap penyesuaian adaptasi baru pandemi covid 19”. Hal ini terjadi karena dimasa penyesuaian adaptasi baru pandemi covid 19, para karyawan khususnya kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan merasa harus menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan maksimal agar

terhindar dari penularan virus covid 19 karena banyak interaksi dengan masyarakat dalam hal mengantar paket.

Disisi lain, PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan juga memberikan fasilitas dalam menerapkan protokol kesehatan, seperti menyediakan masker dan sanitizer untuk dibawa para kurir secara berkala, menyediakan tempat untuk mencuci tangan, memberikan suplemen vitamin untuk meningkatkan imun tubuh, melakukan tes swab untuk menjamin kesehatan seluruh karyawan, memberikan kelonggaran apabila ada karyawan yang sakit untuk beristirahat dirumah agar kembali bekerja dalam keadaan sehat serta memberikan sanksi apabila ada karyawan yang melanggar aturan tentang disiplin protokol kesehatan dimasa pandemi covid 19.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari “opini publik terhadap penyesuaian adaptasi baru dimasa Pandemi Covid 19 di PT. Jalur Nugraha Ekakukir” antara lain:

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka secara kesimpulan hipotesis (H_a) diterima yakni “Opini publik positif terhadap penyesuaian adaptasi baru pada kurir PT. JNE Amplas Trade Center”. Opini publik masyarakat positif dikarenakan hasil jawaban menunjukkan bahwa berdasarkan pandangan masyarakat terhadap PT. JNE cabang Amplas Trade Center telah menjalankan seluruh protokol kesehatan dengan baik dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah.
2. Opini publik terhadap penyesuaian adaptasi baru masa pandemi covid 19 di PT. JNE cabang Amplas Trade Center bersifat opini publik terhadap objek dikarenakan masyarakat hanya melihat dan memberikan pandangan atau pengalaman yang mereka rasakan ketika mendapat perlakuan atau melihat kurir yang sedang mengantar paket kerumah mereka. Pandangan tersebut membentuk opini mereka terhadap objek yang diamati, yakni kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center.
3. Adapun opini publik positif terhadap kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan dalam rangka penerapan protokol kesehatan adalah kurir

selalu memakai masker ketika mengantar paket, menjaga jarak, menjamin kurir yang mengantar paket dalam keadaan sehat, mensterilisasikan paket sebelum diantar ke customer serta selalu mencuci tangan serta menyediakan sanitizer agar keadaan tangan kurir ketika mengantar paket selalu bersih.

5.2. Saran

Adapun saran yang dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai masukan kepada seluruh pihak-pihak terkait penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Kepada seluruh karyawan PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan tetap menjaga protokol kesehatan dengan baik dan tetap menjaga jarak ketika mengantarkan paket kepada masyarakat agar sama-sama terhindar dari bahaya tertular virus covid 19.
2. Kepada PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan agar selalu memperhatikan kesehatan seluruh karyawan secara berkala dengan cara selalu memberikan tes swab secara berkala untuk menjamin kesehatan seluruh karyawan dengan baik.
3. Kepada seluruh masyarakat yang menerima paket dari kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan agar sama-sama menjaga protokol kesehatan dengan baik agar sama-sama terhindar dari virus covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Apriadi, Tamburaka. 2013. *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kuswana, Dadang. 2011. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Olii, Helena & Erlita, Novi. 2011. *Opini Publik*. Jakarta: PT. Indeks.
- Romli, Asep Syamsul. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Managemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, S & Effendi, N. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahid, Umeimah. 2016. *Komunikasi Politik: Teori, Konsep dan Aplikasi Pada era Media Baru*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sumber Internet:

http://wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19- diakses pada tanggal 03-03-2021.

LAMPIRAN I
ANGKET KUISIONER
PENELITIAN

ANGKET KUISIONER

OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL PANDEMI COVID 19 DI PT JALUR NUGRAHA EKA KURIR CABANG AMPLAS TRADE CENTER

Karakteristik Responden

Nama :
Usia :
Divisi :
Jenis kelamin :

Daftar Pertanyaan

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang Anda rasa sesuai dengan pengalaman Anda!

Keterangan:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

KS : Kurang setuju

TS : Tidak setuju

Ditujukan kepada customer yang menerima paket dari kurir PT. JNE ATC

Medan

Opini Publik

Aspek	Daftar Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Kemenonjolan	Kurir di PT. JNE sudah menjalankan protokol kesehatan dimasa pandemi covid 19 dengan baik				
	Kurir PT. JNE selalu menggunakan memastikan bahwa paket yang diterima konsumen adalah paket yang aman				

	Anda yakin bahwa paket yang Anda terima dari kurir PT. JNE sudah aman dari bahaya virus covid 19				
Relevansi	PT. JNE adalah jasa kurir yang sangat mengutamakan protokol kesehatan dibandingkan dengan perusahaan jasa kurir lainnya				
	Paket-paket yang berada di PT. JNE akan disterilkan terlebih dahulu sebelum dikirim ke konsumen				
	Kurir dari perusahaan lain kurang menjaga protokol kesehatan tidak seperti kurir dari PT. JNE yang selalu mengutamakan protokol kesehatan				
Sikap	Anda yakin bahwa PT. JNE adalah jasa kurir yang paling baik pelayanannya dimasa pandemi covid 19 ini dibandingkan jasa kurir lainnya				
	Anda sudah merasa nyaman dengan pelayanan kurir di PT. JNE selama masa pandemi dan tidak ingin berpindah ke jasa kurir lainnya				
	Anda yakin bahwa kurir-kurir PT. JNE yang mengantar paket dalam kondisi baik dan terbebas dari virud covid 19				
Kongruensi	Anda dan lingkungan masyarakat sekitar sama-sama suka dengan pelayanan kurir PT. JNE dimasa pandemi covid 19				
	Anda dan kurir PT. JNE sama-sama menjaga jarak baik ketika mengantar				

	atau menerima paket selama masa pandemi covid 19				
	Anda dan kurir PT. JNE sama-sama menggunakan masker ketika menerima dan mengantar paket serta memakai sanitizer atau mencuci tangan setelah menerima paket dan melakukan interaksi				
Persetujuan	Anda yakin bahwa pihak kantor PT. JNE telah mengupayakan dengan maksimal sarana dan prasarana untuk penerapan protokol kesehatan bagi seluruh kurir yang bekerja di JNE				
	Anda merasa bahwa PT. JNE harus lebih meningkatkan protokol kesehatan untuk kurir selama masa pandemi covid 19				
	Anda merasa bahwa PT. JNE harus melakukan tes swab kepada seluruh kurir secara berkala agar terhindar dari penularan virus dan tidak membahayakan konsumen yang menerima paket				
Pemahaman	PT. JNE mewajibkan seluruh karyawan untuk menerapkan protokol kesehatan dengan baik agar konsumen terhindar dari bahaya penularan dari interaksi				
	PT. JNE akan memberikan sanksi apabila ada karyawan yang tidak menerapkan protokol kesehatan dengan				

	benar bagi kurir yang mengantar paket ke konsumen				
	PT. JNE Cabang Amplas telah menyiapkan seluruh perlengkapan protokol kesehatan untuk seluruh karyawan dan staff yang bekerja				

Penyesuaian Adaptasi Baru Pandemi Covid 19

Aspek	Daftar Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Penerapan protokol kesehatan	Kurir PT. JNE selalu memakai masker ketika mengantar paket kerumah Anda				
	Kurir PT. JNE selalu menjaga jarak ketika mengantar paket dan berinteraksi dengan konsumen ketika mengantar paket				
	Kurir PT. JNE selalu menggunakan sanitizer sebelum memberikan paket kepada konsumen				
Kelengkapan sarana dan prasarana	Kurir PT. JNE selalu mengganti masker mereka setiap hari ketika mengantar paket ke konsumen				
	Kurir PT. JNE selalu membawa sanitizer setiap harinya untuk menjaga tangan agar tetap steril				
	Anda sebagai penerima paket selalu menyediakan tempat mencuci tangan untuk orang-orang yang datang kerumah				
Obat-obatan	Kurir PT. JNE yang mengantar paket				

dan tes swab	sudah melakukan test swab dan negatif dari covid 19				
	Kurir PT. JNE yang mengantar paket selalu dalam keadaan sehat				
	Kurir PT. JNE selalu membawa hasil test swab untuk menjamin kepada konsumen bahwa mereka bebas dari covid 19				

LAMPIRAN II
DOKUMENTASI PENELITIAN



Staff/Karyawan PT. JNE Amplas Trade Center Medan



Customer penerima paket dari kurir PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan



Customer PT. JNE cabang Amplas Trade Center Medan



Unggul, Cerdas, Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

156-16-31

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

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

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

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

Medan, 02 MARET 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : RIZA AUDINY ACHSA
N P M : 1603110173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : sks, IP Kumulatif

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Opini public terhadap penyesuaian Adaptasi baru di masa new normal pandemi covid-19 di PT JALUR NUSANTARA ESTAKAR	✓ 2/3-2021
2	Komunikasi Interpersonal orang tua dan anak dalam membimbing edukasi adaptasi baru di masa new normal pandemi covid-19	
3	Pengaruh bentuk pendidikan daring bagi motivasi belajar anak	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

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

Pemohon,

Medan, tgl. 02-03 2021.

Riza

(RIZA AUDINY ACHSA)

Ketua,

(NUBHAWAN NASUTION, S.SOS, M.I.KOM)

PB: FAUSTYNA

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Program Studi.



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 285/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 02 Maret 2020 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RIZA ANDINY ACHSA**
N P M : 1603110173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **OPINI PUBLIK TERHADAP PENYESUAIAN ADAPTASI BARU DI MASA NEW NORMAL PANDEMI COVID-19 DI PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR**
Pembimbing : Dr. FAUSTYNA,S .Sos., M.M., M.I.Kom.

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 156.16.0311 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 02 Maret 2021.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 18 Rajab 1442 H
02 Maret 2021 M

Dekan

Dr. ARBIN SALEH., S.Sos., MSP.

Tembusan :

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

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 415/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Hari, Tanggal : Jum'at, 26 Maret 2021
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : **Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	RIKI YAKUB	1603110178	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Drs. ZULFAHMI., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PT. DAYA MEGA PRATAMA DI MASA PANDEMI COVID-19
2	RIZA ANDINY ACHSA	1603110173	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	OPINI PUBLIK TERHADAP PENYESUAIAN ADAPTASI BARU DI MASA NEW NORMAL PANDEMI COVID-19 DI PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR
3	BILLA DEA PRAMUSINTA	1703110157	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom	ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom	DIGITAL MARKETING SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN "COFFEE MARROAN" DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN
4	RICO ANDRIAN SARAGIH	1703110186	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom	PEMANFAATAN FOTOGRAFI MELALUI MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN SIANTAR ZOO DI MASA PANDEMI COVID-19
5	NURHAJJAH PASARIBU	1603110200	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom	PERAN CITIZEN JOURNALISN DALAM MENGEMBANGKAN WISATA ALAM URAT NI HUTA DI INSTAGRAM @HORASTAPANULIUTARA

Medan, 09 Sya'ban 1442 H

23 Maret 2021 M

Dekan
Dr. Amrin Saleh, S.Sos.,MSP.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : RIZA AADINNY ACHSA
N P M : 1603110173
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Opini public Terhadap Penyeruaan Adaptasi Baru di masa Pandemi covid 19 di PT. Jalur Nusantara Ekoturir"

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	15-02-2021	Diskusikan Judul Skripsi	<i>[Signature]</i>
2.	3-03-2021	Bimbingan proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
3.	05-03-2021	Revisi proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
4.	06-03-2021	Bimbingan proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
5.	08-03-2021	Acc proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
6.	23-03-2021	Konsultasi hasil seminar proposal	<i>[Signature]</i>
7.	01-04-2021	Bimbingan daftar wawancara untuk penelitian	<i>[Signature]</i>
8.	23-04-2021	Konsultasi BAB IV & V	<i>[Signature]</i>
9.	26-04-2021	Revisi Questioner	<i>[Signature]</i>
10.	04-05-2021	Bimbingan BAB IV	<i>[Signature]</i>
11.	21-05-2021	Acc skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 31 Mei 2021.

Dekan,

[Signature]
Dr. Anam Sahih S. Sos., M.P.

Ketua Jurusan,

[Signature]
Nurhasanah Najati S. Sos., M. Hum

Pembimbing,

[Signature]
Dr. Fauzina, S. Sos., M. Hum., M. I. Kom.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fispj.umsu.ac.id> fispj@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

Nomor : 503/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 24 Syaban 1442 H
06 April 2021 M

Kepada Yth : Pimpinan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Cabang Amplas Trade Center
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

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

Nama Mahasiswa : **RIZA ANDINY ACHSA**
N P M : 1603110173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : X (Sepuluh) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL PANDEMI COVID 19
DI PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR CABANG TRADE CENTER**

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



Dekan



DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Cc : File.



Medan, 10 April 2021

Nomor : 02/JNE-MES/IV/2020
Hal : Konfirmasi Izin Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth :

**Bpk/Ibu Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat pengantar dari Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara tanggal 06 April 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian oleh mahasiswa a.n :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1	Riza Andiny Achsa	1603110173	Ilmu Komunikasi

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama di atas tersebut benar **telah diizinkan** melakukan **Penelitian di PT. JNE Cabang Utama Medan.**

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT. JNE Medan


M. Arief Taufik
HC Development Sub Unit Head



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 602/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 09 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

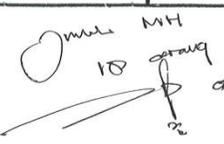
No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	MUKHLISUDDIN LUBIS	1603110212	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	ANALISIS TEKNIK PENGAMBILAN GAMBAR DAN PROSES EDITING PADA RUMAH CREATIVE PRODUCTION
2	DESI WIDYA	1703110114	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP PEMAHAMAN PROTOKOL KESEHATAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA
3	RIKI YAKUB	1603110178	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PT. DAYA MEGA PRATAMA DI MASA PANDEMI COVID-19
4	RIZA ANDINY ACHSA	1603110173	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	OPINI PUBLIK TERHADAP NEW NORMAL PANDEMI COVID 19 DI PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR CABANG TRADE CENTER
5	PUTRI CAHAYA NINGGUSTI	1703110088	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENCAPAI EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PTPN UNIT BAHBUJONG

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum


Ketua
Dr. ARIFINSALEH, S.Sos., MSP.

Medan, 26 Syawal 1442 H

07 Juni 2021 M

Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom