

**PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR
TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS
BUS LISTRIK**

SKRIPSI

Oleh:

Salwa Adilla Delfi
NPM: 2003110253

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

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 : SALWA ADILLA DELFI
N P M : 2003110253
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Rabu, 22 Mei 2024
W a k t u : Pukul 08.30 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom (.....)
PENGUJI II : H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom (.....)
PENGUJI III : AKHYAR ANSHORI, S.Sos.,M.I.Kom. (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP  Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

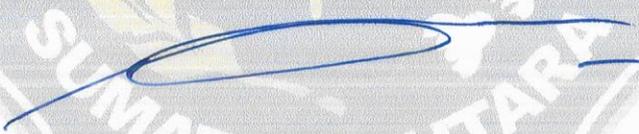
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

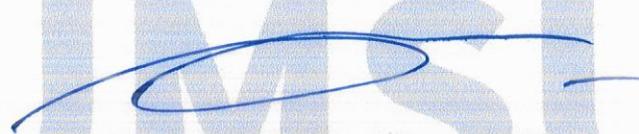
Nama Lengkap : **SALWA ADILLA DELFI**
N.P.M : 2003110253
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK**

Medan, 03 Mei 2024

Dosen Pembimbing


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

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


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



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

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, Salwa Adilla Delfi, NPM 2003110253, menyatakan dengan sungguh – sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang – undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan 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 di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

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

Medan, 3 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Salwa Adilla Delfi

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah *Subhanallahu wa Ta'ala*, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna dalam hal isi maupun pemakaian bahasa, sehingga penulis memohon kritikan yang membangun untuk penulisan selanjutnya. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK”**

Peneliti sangat bersyukur atas penyelesaian skripsi ini dan banyak berterima kasih terutama kepada keluarga tercinta Ayahanda H. Delfinal Ridwan, SE dan Ibunda Hj. Zevi Yanti Siregar selaku orang tua tercinta yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis yang tiada hentinya selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan doa dengan penuh keikhlasan yang tidak terhingga kepada penulis. Serta kepada saudara kandung, Sarah Amanda Devi, SE., Devin Allan Salim, Dea Amelia Syafira, ST. dan saudara ipar, Lettu CKM dr. Nanda Rizky Rahmana, Syahrial Hendra, ST., yang selalu memberikan semangat, dukungan dan dorongan serta meluangkan waktu, tenaga, materi kepada penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan rasa syukur kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan proposal ini, diantaranya:

- 1) Bapak Prof. Dr. Agussani., MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- 2) Bapak Assoc Prof. Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- 3) Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- 4) Bapak Assoc.Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom MSP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 5) Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- 6) Bapak Akhyar Anshori, S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan nasihat selama membimbing mahasiswa.
- 7) Mhd. Reza Nugraha Harahap yang telah meluangkan waktu dan tenaga, memberikan dukungan maupun pikiran, serta selalu menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
- 8) Kepada Annisa Oktavia, Indah Azura, Jeni Astria, Claudia Steffy, Dara Dinda, Nadya Tasya, Amanda Agustina telah memberikan bimbingan dan motivasi serta berkontribusi selama proses penyusunan skripsi ini.

9) Terakhir, diri saya sendiri, Salwa Adilla Delfi atas segala kerja keras dan tanggungjawabnya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang berguna dan membangun untuk kelengkapan laporan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca demi kemajuan perkembangan ilmu pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Mei 2024

Salwa Adilla Delfi
NPM. 2003110253

PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK

NAMA : Salwa Adilla Delfi

NPM : 2003110253

ABSTRAK

Pemerintah Kota Medan bersama dengan berbagai pihak telah mengoperasikan satu koridor angkutan massal dengan menggunakan bus listrik. Peluncuran bus listrik ini sebagai tahap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) yang saat ini sedang dalam proses finalisasi DED. Bus listrik termasuk kendaraan umum yang masih baru bagi masyarakat Kota Medan, pelayanan dan fasilitas bus listrik berbeda dengan transportasi umum lainnya. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Medan Johor tentang pelayanan dan fasilitas Bus Listrik dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini adalah masyarakat Medan Johor khususnya yang menggunakan bus listrik lebih dari 3 kali. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat Medan Johor terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Listrik menyatakan bahwa informan memberikan tanggapan yang positif dan baik terhadap bus listrik di Kota Medan.

Kata kunci : Persepsi, Masyarakat, Bus Listrik

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Komunikasi	7
2.2 Persepsi	10
2.2.1 Pengertian Persepsi	10
2.2.2 Sifat-sifat Persepsi.....	11
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Persepsi	12
2.2.4 Indikator Persepsi.....	13
2.3 Masyarakat	13
2.3.1 Pengertian Masyarakat.....	13
2.3.2 Unsur-unsur Masyarakat	14
2.3.3 Ciri-ciri Masyarakat	14
2.4 Pelayanan	15
2.4.1 Pengertian Pelayanan	15
2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan	16
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.5 Fasilitas	17
2.5.1 Pengertian Fasilitas	17
2.5.2 Unsur-unsur Fasilitas	18
2.6 Bus Listrik.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Konsep	21
3.3 Definisi Konsep.....	22
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	23
3.5 Informan/Narasumber	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	25
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28

4.1 Hasil Penelitian	28
4.2 Pembahasan.....	35
4.2.1 Persepsi Masyarakat.....	35
4.2.2 Fasilitas	36
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kondisi bus tampak luar	37
Gambar 4.2 Kondisi bus tampak dalam	37
Gambar 4.3 Fasilitas Pengisi Daya Ponsel.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rute dan jam keberangkatan bus listrik Kota Medan	20
Tabel 1.2 Kerangka Konsep	22
Tabel 1.3 Kategorisasi Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Nama Informan	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di Asia Tenggara. Negara ini terdiri dari ribuan pulau, dengan Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua sebagai pulau-pulau terbesarnya. Kota Medan adalah sebuah kota di Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan merupakan kota keempat yang memiliki penduduk terpadat di Indonesia dan memiliki jumlah penduduk sekitar 2,5 juta jiwa dan akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan. Sehingga pemerintah harus terus memperhatikan pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik, pengelolaan lingkungan, serta perencanaan perkotaan yang berkelanjutan untuk mengakomodasi pertumbuhan penduduk yang terus meningkat di Kota Medan. Dengan pendekatan yang tepat, pemerintah dapat memastikan bahwa Kota Medan tetap nyaman, berkelanjutan, dan memberikan kualitas hidup yang baik bagi seluruh penduduknya.

Membangun kepercayaan masyarakat merupakan kewajiban penting bagi pemerintah. Hal ini dapat dilakukan dengan transparansi dalam mengambil keputusan, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat demi kenyamanan masyarakat Kota Medan. Pemerintahan Kota Medan bertanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur yang memadai seperti air bersih, jalan, bahkan transportasi umum.

Sebagai upaya pemerintah untuk memperjelas hak masyarakat, maka di perlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan tepat untuk memberi perlindungan dan menghindari penyalahgunaan wewenang bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik berpusat kepada kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Pelayanan transportasi yang baik dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi polusi udara, dan meningkatkan mobilitas sosial ekonomi masyarakat

Bus merupakan sebuah transportasi publik yang dapat memuat banyak penumpang sehingga dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi untuk menghindari kemacetan dan polusi. Akan tetapi bus saat ini kebanyakan masih menggunakan bahan bakar minyak yang tidak ramah lingkungan. Dewasa ini masyarakat sudah menyadari efek yang ditimbulkan oleh kendaraan konvensional berbahan bakar minyak, masyarakat mulai berlomba untuk mencari energi alternatif yang ramah lingkungan dan tidak menghasilkan efek yang dapat merusak dan mengganggu lingkungan. Salah satu energi alternatif tersebut adalah listrik, energi listrik sudah sangat lama digunakan oleh manusia sejak pertama kali

ditemukan. Pada masa ini perkembangan teknologi membuat energi listrik semakin berguna dan terbarukan, energi listrik mulai digunakan sebagai salah satu tenaga kendaraan seperti bus listrik.

Dalam upaya mengurangi polusi udara dan menciptakan transportasi yang lebih ramah lingkungan maka pemerintah Kota Medan memperkenalkan Bus Listrik dengan konsep *Bus Rapid Transit* (BRT) yang saat ini sedang dalam proses finalisasi DED. BRT merupakan sebuah sistem bus yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu dari sisi infrastruktur, jadwal dan kendaraan. Pada sistem BRT integrasi moda dilakukan di halte dan penumpang naik dan turun secara cepat di halte, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bus (Kusuma et al., 2007)

Bus listrik memiliki kapasitas 42 penumpang dan 17 total koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut : Rute keberangkatan dimulai dari Kompleks J-City, Jalan Karya Wisata, Jalan A.H. Nasution lalu ke Jalan Jamin Ginting. Selanjutnya ke Jalan Pattimura, Jalan Sudirman dan Jalan Diponegoro. Kemudian bus ke masuk Jalan Pengadilan, Jalan Maulana Lubis, selanjutnya ke Jalan Balai Kota, Putri Hijau, Guru Patimpus, Gatot Subroto, Iskandar Muda, Jamin Ginting, dan kembali lagi J-City.

Di Kota Medan budaya naik bus atau transportasi umum sudah mulai terbentuk, terbukti dengan antusias masyarakat Kota Medan yang menggunakan bus listrik tercatat telah melayani penumpang sebanyak 5.917 penumpang pada Koridor sejak diluncurkan Januari 2024 lalu (Sumber: RRI) .

Mengingat tingginya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi bus listrik ini, bagi peneliti menjadi sebuah hal yang menarik untuk dikaji tentang

alasan atau persepsi dari pengguna bus listrik terkait dengan keberadaan bus listrik jalur Karya Wisata Lapangan Merdeka. Penelitian ini mencoba untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat Medan Johor tentang keberadaan bus listrik serta untuk melihat persepsi masyarakat tentang pelayanan dan fasilitas yang ada dalam bus listrik tersebut. Maka dari itu berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Persepsi Masyarakat Medan Johor Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Listrik ”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Peneliti membuat batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah, dan tidak adanya pelebaran maupun penyimpangan pokok masalah. Maka di perlukan Batasan masalah, Adapun ruang lingkup batasan penelitian sebagai berikut:

- 1) Penelitian dilakukan terhadap masyarakat Medan Johor yang menggunakan Bus Listrik
- 2) Penelitian ini difokuskan pada persepsi masyarakat tentang keberadaan bus listrik dan juga untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan dan fasilitas yang tersedia dalam bus listrik tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka peneliti membangun sebuah rumusan masalah, yaitu:

Bagaimana persepsi masyarakat Medan Johor tentang pelayanan dan fasilitas Bus Listrik?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Medan Johor tentang pelayanan dan fasilitas Bus Listrik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan dalam hal penelitian selanjutnya, dan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi ilmu komunikasi.

b. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi pustaka bagi mahasiswa yang juga akan melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat Medan Johor tentang pelayanan dan fasilitas Bus Listrik.

c. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat serta menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam membuat kebijakan upaya persepsi masyarakat Medan Johor terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Listrik.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini menguraikan bagian dari teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti seperti adanya Komunikasi, Persepsi, Masyarakat, Pelayanan, Fasilitas, dan Bus Listrik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi Penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi Simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

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

Menurut Mondry (2008), komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran dan rasa antara komunikator dan komunikan.

Menurut Mulyana (2005), komunikasi merupakan proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. (Thariq & Anshori, 2017)

Dalam Oxford English Dictionary (Mufid,2005) definisi komunikasi yaitu “*Communication means that information is passes from one place to another*” yang berarti komunikasi adalah informasi yang disampaikan dari satu tempat ke tempat lainnya.

Secara umum, komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan yang disampaikan seseorang (komunikator) kepada lawan bicaranya (komunikan) atau komunikasi dapat dikatakan juga sebagai suatu proses pengoperan pesan dari individu kepada individu lain, dari individu ke suatu kelompok kecil (*small group*) maupun kelompok besar (*large group*).

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Terdapat 4 (empat) fungsi komunikasi yaitu :

- a. Menginformasikan (*to inform*) yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.
- b. Mendidik (*to educate*) yaitu fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.
- c. Menghibur (*to entertain*) yaitu: Fungsi komunikasi selain menyampaikan pendidikan, dan mempengaruhi, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.
- d. Mempengaruhi (*to influence*) yaitu: fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan (Basit, 2018)

2.1.3 Proses Komunikasi

Menurut Effendy (2009:11-16) proses komunikasi terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Proses Komunikasi secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran ataupun perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan

lambang (*symbol*) sebagai media. Seperti bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau saran sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua tersebut berupa surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan sebagainya. (Murniarti, 2019)

2.1.4 Strategi Komunikasi

Menurut Lasswell terdapat ada berbagai tahapan strategi komunikasi yaitu:

- a. Pengidentifikasi Pengirim (*Who*): Strategi ini melibatkan pemilihan sumber atau pengirim yang tepat untuk menyampaikan pesan, yang bisa menjadi tokoh otoritas, figur publik, atau lembaga resmi.
- b. Penyampaian Pesan (*What*): Strategi ini mencakup konten atau pesan yang akan disampaikan kepada audiens. Pesan harus jelas, relevan, dan dapat dipahami oleh target audiens.
- c. Penargetan Audiens (*To Whom*): Strategi ini melibatkan pemilihan target audiens yang tepat berdasarkan karakteristik demografis, psikografis, atau perilaku. Pengetahuan tentang audiens membantu dalam menyusun pesan yang sesuai dan efektif.
- d. Pemilihan Saluran Komunikasi (*Through What Channel*): Strategi ini mencakup pemilihan saluran atau media yang tepat untuk menyampaikan

pesan kepada audiens target. Saluran komunikasi dapat meliputi media massa tradisional seperti televisi, radio, surat kabar, atau media digital seperti situs web, media sosial, dan aplikasi pesan instan.

- e. Pengukuran Efek (*With What Effect*): Strategi ini melibatkan evaluasi dampak dan efektivitas pesan yang disampaikan. Pengukuran efek dapat dilakukan melalui survei, analisis data, atau pemantauan media untuk memahami respons dan tanggapan audiens terhadap pesan yang disampaikan. (Kurniawan, 2018)

2.2 Persepsi

2.2.1 Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau *perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil.

Menurut Robert A. Baron (1991: 34) persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita.

Menurut Sugihartono (2007: 8), persepsi merupakan proses untuk menerjemahkan atau menginterpretasikan stimulasi yang masuk dalam alat indera

Menurut Sarwono (2010: 86), persepsi merupakan kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya itu kemudian selanjutnya diinterpretasi. Dalam hal ini persepsi berlangsung saat seseorang menerima pesan dari luar yang ditangkap oleh alat inderanya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman yang kemudian diinterpretasikan.

Menurut Walgito (2004), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. (Sibarani, 2023).

Secara umum, persepsi merupakan cara individu memahami dan menafsirkan informasi atau pesan yang diterima melalui panca indera dan hal tersebut mempengaruhi pandangan dan perilaku kita.

2.2.2 Sifat-sifat Persepsi

Menurut Jalalludin Rakhmad (2004:89), terdapat sifat-sifat persepsi yaitu :

- a. Persepsi adalah Pengalaman. Untuk mengartikan makna dari seorang, objek atau peristiwa, harus dimiliki basis dalam melakukan interpretasi, yang biasa ditentukan pada pengalaman masa lalu dengan orang, objek, peristiwa tersebut.
- b. Persepsi adalah Selektif. Ketika mempersepsikan sesuatu, biasanya hanya memperhatikan bagian-bagian tertentu dari objek atau tertentu berdasarkan atas sikap, nilai dan keyakinan yang ada dalam diri yang bersangkutan dan mengabaikan karakteristik yang tidak relevan atau berlawanan dengan nilai dan keyakinan tersebut
- c. Persepsi adalah Penyimpulan. Proses psikologi dari persepsi mencakup penarikan kesimpulan melalui suatu proses induksi secara logis. Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi pada dasarnya penyimpulan atas informasi yang tidak lengkap. Dengan kata lain mempersepsikan makna

adalah melompat pada suatu kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan atas data yang dapat ditangkap oleh indra.

- d. Persepsi bersifat tidak akurat. Setiap persepsi yang dilakukan akan mengandung kesalahan dalam kadar tertentu, yang disebabkan oleh pengaruh masa lalu, selektivitas dan penyimpulan
- e. Persepsi bersifat evaluatif. Persepsi tidak akan pernah objektif karena dalam proses menginterpretasikan makna berdasarkan pengalaman dan merefleksikan sikap, nilai dan keyakinan pribadi. Sehingga dalam mempersepsikan suatu objek perlu dilihat baik atau buruknya.

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2005: 154) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang berbeda antara satu dengan yang lainnya, yaitu:

- a. Faktor Intern

Terdiri dari perasaan, sikap, kepribadian, individual, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi dari individu.

- b. Faktor Ekstern

Terdiri dari latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebudayaan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerakan, hal-hal baru dan familiar atau tidak ada saingan suatu obyek.

2.2.4 Indikator Persepsi

Menurut Robbin (2003: 124), indikator persepsi ada dua macam, yaitu:

- a. Penerimaan. Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap, fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.
- b. Evaluasi.

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan. (Susanto, 2016)

2.3 Masyarakat

2.3.1 Pengertian Masyarakat

Istilah masyarakat sebagai terjemahan dari istilah bahasa Inggris yaitu *society*. Kata *society* berasal dari bahasa latin, *societas*, yang berarti hubungan persahabatan dengan yang lain. *Societas* diturunkan dari kata *socius* yang berarti teman, sehingga arti *society* berhubungan erat dengan kata sosial. Secara implisit, kata *society* mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan bersama. Adapun kata ‘masyarakat’ berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti ikut serta dan berpartisipasi.

Menurut Emile Durkheim bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan

anggota-anggotanya, masyarakat sebagai sekumpulan manusia yang hidup bersama, bercampur untuk waktu yang cukup lama, mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan mereka merupakan suatu system hidup bersama. (Prasetyo, 2020)

Sedangkan menurut Ralph Linton masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. (Margayaningsih, 2018)

Secara umum pengertian masyarakat adalah sekumpulan individu-individu atau orang yang hidup bersama.

2.3.2 Unsur-unsur Masyarakat

Masyarakat memiliki beberapa unsur-unsur, yaitu sebagai berikut :

- a. Manusia yang hidup bersama
- b. Bercampur dalam waktu yang cukup lama
- c. Mereka sadar bahwa mereka merupakan satu sama lain
- d. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

(Soekanto, 2003)

2.3.3 Ciri-ciri Masyarakat

Menurut Faisal (1980:27) terdapat 3 (tiga) macam ciri yang membedakan masyarakat dengan kelompok-kelompok lainnya:

- a. Pada masyarakat pasti terdapat sekumpulan individu-individu yang jumlahnya cukup besar.

- b. Individu tersebut mempunyai hubungan yang melahirkan kerjasama diantara mereka.
- c. Hubungan individu-individu sedikit banyak harus permanen sifatnya

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Dalam ensiklopedia administrasi, Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. (Erna Setijaningrum, 2019)

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir (1998: 26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Secara umum, pengertian pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang,

kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan

Terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan administrasi : KTP, SIM, STNK, ASKES, dan sebagainya
- b. Pelayanan Barang : Air bersih, Listrik, Telepon, dan sebagainya
- c. Pelayanan Jasa : Transportasi, Kesehatan, Pendidikan, dan sebagainya

2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zetihaml (1990) tolak ukur kualitas pelayanan public dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain:

- a. *Tangible* terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Resliable* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence* yaitu tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesey* yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kotak atau hubungan.
- f. *Credibility* yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

- g. *Security* yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dan berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access* terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication* yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer* yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

2.5 Fasilitas

2.5.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan. (Lupiyoadi & Hamdani, 2006)

Sedangkan menurut Kotler (2009: 45) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. (Prayogo, 2021)

Menurut Kertajaya (2010) Fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta kenyamanan pengguna layanan. Pemberian fasilitas yang memadai dan memenuhi persyaratan akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta. (Oetama & Sari, 2017)

Secara umum, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memudahkan atau mendukung suatu kegiatan, proses, atau kebutuhan tertentu yang mencakup aspek fisik seperti layanan, bangunan, dan peralatan.

2.5.2 Unsur-unsur Fasilitas

Terdapat beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu:

- a. Pertimbangan atau perencanaan parsial.

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan sebagainya perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari orang yang melihatnya.

- b. Perancangan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

- c. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana perlindungan barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

- d. Tata cahaya

Penataan cahaya dapat diperhatikan dengan memilih warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

- e. Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan.

2.6 Bus Listrik

Mengutip dari rri.co.id (<https://www.rri.co.id/daerah/499241/bus-listrik-tiba-di-medan-4-januari-dilaunching> akses pada tanggal 2 Februari 2024). Pada tanggal 4 Januari 2024, pemerintah Kota Medan bersama dengan berbagai pihak telah mengoperasikan satu koridor angkutan massal dengan menggunakan bus listrik. Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan menjelaskan, peluncuran bus listrik ini sebagai tahap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) yang saat ini sedang dalam proses finalisasi DED. Kapasitas baterai bus listrik yang diluncurkan sebesar 300 kWh yang tahan satu harian dan waktu untuk mengecap cukup 1,5 jam.

Wali Kota Medan menyebutkan, Bus listrik ini dioperasikan Pemerintah Kota Medan secara gratis, sampai batas waktu yang belum ditentukan. Bus listrik ini berkolaborasi dengan PT Kalista dan dihadirkan tanpa menggunakan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Bus listrik memiliki kapasitas 42 penumpang dan 17 total koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut : Rute keberangkatan dimulai dari Kompleks J-City, Jalan Karya Wisata, Jalan A.H. Nasution lalu ke Jalan Jamin Ginting. Selanjutnya ke Jalan Pattimura, Jalan Sudirman dan Jalan Diponegoro. Kemudian bus ke masuk Jalan Pengadilan, Jalan Maulana Lubis, selanjutnya ke Jalan Balai Kota, Putri Hijau, Guru Patimpus, Gatot Subroto, Iskandar Muda, Jamin Ginting, dan kembali lagi J-City.

Tabel 1.1 Rute dan jam keberangkatan bus listrik Kota Medan

	Pukul	Koridor
Rute 1	06.30 WIB	Kompleks J-City
	06.45 WIB	Jalan Jamin Ginting
	07.00 WIB	Jalan Diponegoro
	07.15 WIB	Jalan Kapten Maulana Lubis
	07.30 WIB	Jalan Balai Kota
Rute 2	09.15 WIB	Kompleks J-City
	09.45 WIB	Jalan Jamin Ginting
	10.15 WIB	Jalan Diponegoro
	10.45 WIB	Jalan Kapten Maulana Lubis
	11.15 WIB	Jalan Balai Kota
Rute 3	12.00 WIB	Kompleks J-City
	12.15 WIB	Jalan Jamin Ginting
	12.30 WIB	Jalan Diponegoro
	12.45 WIB	Jalan Kapten Maulana Lubis
	13.00 WIB	Jalan Balai Kota
Rute 4	14.30 WIB	Kompleks J-City
	15.00 WIB	Jalan Jamin Ginting
	15.30 WIB	Jalan Diponegoro
	16.00 WIB	Jalan Kapten Maulana Lubis
	16.30 WIB	Jalan Balai Kota
Rute 5	17.30 WIB	Kompleks J-City
	17.45 WIB	Jalan Jamin Ginting
	18.00 WIB	Jalan Diponegoro
	18.15 WIB	Jalan Kapten Maulana Lubis
	18.30 WIB	Jalan Balai Kota

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

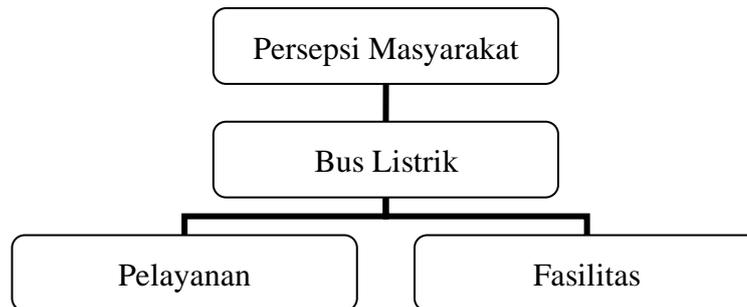
Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Aminuddin (1998:47) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, yang didasarkan atas pengalaman obyektif partisipatif terhadap suatu gejala (fenomena) sosial. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran umum dan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya.

Penelitian ini bersifat deskriptif maka dari itu diperlukan landasan teori sebagai acuan peneliti dalam memfokuskan permasalahan yang di angkat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. (Afrizal, 2015)

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah struktur dasar yang digunakan untuk merancang atau menyusun suatu ide, penelitian, atau proyek yang mencakup konsep-konsep utama untuk membantu pemahaman dan pengembangan lebih lanjut. Konsep utama dalam penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Medan Johor Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Listrik.

Tabel 1.2 Kerangka Konsep



Sumber : Hasil olahan 2024

3.3 Definisi Konsep

Berikut definisi konsep pada kerangka konsep diatas ialah:

- a. Persepsi masyarakat adalah proses dimana individu memahami, menginterpretasi, dan memberikan makna terhadap informasi yang diterima melalui panca indera.
- b. Bus Listrik merupakan sebuah layanan transportasi umum yang menggunakan tenaga listrik sebagai sumber energi untuk beroperasi.
- c. Pelayanan adalah proses memberikan bantuan, layanan atau dukungan kepada orang lain atau pelanggan untuk memenuhi kebutuhan atau memecahkan masalah mereka.
- d. Fasilitas merupakan sarana atau pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 1.3 Kategorisasi Penelitian

Konsep Teoritis	Indikator
Persepsi	<ul style="list-style-type: none">• Penerimaan• Evaluasi
Pelayanan dan Fasilitas Bus Listrik	<ul style="list-style-type: none">• <i>Tangible</i> atau bukti fisik• <i>Resliable</i> atau kehandalan• <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan• <i>Competence</i> atau kewenangan• <i>Curtesey</i> atau kesopanan• <i>Credibility</i> atau kredibilitas• <i>Security</i> atau keamanan• <i>Access</i> atau mengakses• <i>Communication</i> atau komunikasi• <i>Understanding the customer</i> atau memahami pelanggan• Perencanaan parsial• Perencanaan ruangan• Perlengkapan atau perabotan• Tata cahaya• Warna

Sumber : Hasil olahan 2024

3.5 Informan/Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah masyarakat Medan Johor khususnya yang menggunakan bus listrik lebih dari 3 kali. Alasan peneliti menentukan narasumber berdasarkan penggunaan bus listrik tersebut, dikarenakan ingin mengetahui lebih dalam pandangan pengguna bus terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bus listrik.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah:

- a. Observasi, merupakan aktivitas yang dilakukan peneliti untuk mengamati suatu objek atau proses dengan tujuan memahami yang berkaitan dengan kegiatan masyarakat Medan Johor. Menurut Nurdin dan Hartati (2019:173), Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.
- b. Wawancara, merupakan percakapan dengan maksud menanyakan secara langsung tentang data yang diperlukan. Peneliti akan mewawancarai masyarakat Medan Johor yang sudah 3 kali menaiki Bus Listrik serta Staff Dishub yang melayani Bus Listrik.
- c. Dokumentasi, merupakan pengumpulan data dan informasi dari dokumen-dokumen sebagai sumber data dan dapat digunakan untuk yang bertujuan untuk memberikan referensi, transparansi dan rujukan yang dapat berbentuk tulisan, gambar, suara dari seseorang.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. (Rijali, 2018)

Menurut Bogdan dan Biglen, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong & J, 2011)

Untuk proses analisis data model ini ada 3 (tiga) proses, yaitu:

- a. Reduksi Data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lokasi penelitian. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian.
- b. Penyajian Data (*Display Data*) merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Penarikan Kesimpulan merupakan proses membuat pernyataan atau kesimpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti dalam bahasa yang deskriptif dan bersifat interaktif. (Harahap, 2020)

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun waktu dan lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan oleh peneliti terhitung dari bulan Januari 2024 sampai dengan Mei 2024.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Medan Johor pada koridor Bus Listrik J-City

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Pada tanggal 4 Januari 2024, pemerintah Kota Medan bersama dengan berbagai pihak telah mengoperasikan satu koridor angkutan massal dengan menggunakan bus listrik. Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan menjelaskan, peluncuran bus listrik ini sebagai tahap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) yang saat ini sedang dalam proses finalisasi DED. Kapasitas baterai bus listrik yang diluncurkan sebesar 300 kWh yang tahan satu harian dan waktu untuk mengecap cukup 1,5 jam.

Bus listrik dioperasikan Pemerintah Kota Medan secara gratis, sampai batas waktu yang belum ditentukan. Bus listrik ini berkolaborasi dengan PT Kalista dan dihadirkan tanpa menggunakan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Bus listrik memiliki kapasitas 42 penumpang dan 17 total koridor yang beroperasi di Kota Medan berikut koridor tersebut : Rute keberangkatan dimulai dari Kompleks J-City, Jalan Karya Wisata, Jalan A.H. Nasution lalu ke Jalan

Jamin Ginting. Selanjutnya ke Jalan Pattimura, Jalan Sudirman dan Jalan Diponegoro. Kemudian bus ke masuk Jalan Pengadilan, Jalan Maulana Lubis, selanjutnya ke Jalan Balai Kota, Putri Hijau, Guru Patimpus, Gatot Subroto, Iskandar Muda, Jamin Ginting, dan kembali lagi J-City.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif karena memberikan gambaran mendalam tentang fenomena atau subjek langsung melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat Medan Johor yang menggunakan jasa bus listrik.

Pada saat Observasi, peneliti menemukan bahwa masyarakat kota medan pada umumnya menggunakan bus listrik sebagai transportasi antara Medan Johor ke Pusat Kota. Peneliti juga melihat kesiapan keseluruhan pekerja bus sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sangat mengutamakan keselamatan. Standar keselamatan tersebut dimulai dari pengecekan kondisi bus, tekanan ban, keamanan dan kenyamanan bus listrik, dan surat surat kepemilikan seperti surat jalan dan surat kendaraan.

Pada saat melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data dengan mewawancarai penumpang bus listrik sebagai narasumber untuk mengetahui persepsi masyarakat Medan Johor tentang pelayanan dan fasilitas bus listrik. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari hasil wawancara melalui proses tanya jawab secara langsung dan mewawancarai 8 orang narasumber yang merupakan masyarakat Medan Johor yang menggunakan bus listrik. Peneliti memperoleh data yang efektif dengan menggunakan metode observasi dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pandangan dan pemikiran informan yang diwawancarai. Pandangan dan pemikiran narasumber dapat menjadi data pendukung untuk penelitian ini, data tersebut berasal dari pertanyaan yang dibuat peneliti lalu dijawab oleh informan. Maka dalam memperoleh data peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk mendapatkan data berupa informasi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Nama Informan

No	Nama	Inisial	Umur	Jenis kelamin
1	Lisyana	Li	56 tahun	Perempuan
2	Nining	Ni	55 tahun	Perempuan
3	Indy Ramadani	Ir	17 tahun	Perempuan
4	Annisa	An	22 tahun	Perempuan
5	Cahaya	Ca	46 tahun	Perempuan
6	Ayu	Ay	22 tahun	Perempuan
7	Adi	Ad	36 tahun	Laki-laki
8	Rizal	Ri	40 tahun	Laki-laki

Sumber: Hasil penelitian 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada para narasumber, terkait dengan keberadaan bus listrik di Kota Medan, dari delapan narasumber, menyatakan bahwa keberadaan bus listrik ini sangat baik dalam menunjang transportasi masyarakat. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber LI:

“bus listrik di Kota Medan ini sangat bagus karena dengan hadirnya bus listrik ini sangat memudahkan masyarakat dalam bepergian. Sejak pada awal bus listrik ini beroperasi saya sudah menggunakan bus listrik lebih dari 10 kali”.

Terkait pengalaman yang diberikan oleh bus listrik, dari delapan narasumber, menyatakan bahwa merasakan pengalaman yang sangat baik pada saat menggunakan bus listrik ini dibanding transportasi umum lainnya. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber AD:

“pada saat menggunakan bus listrik saya merasakan pengalaman yang istimewa karena dapat menjadi bagian dalam mengurangi pencemaran polusi. Saya yakin bus listrik dapat membantu mengurangi polusi udara, dan

diharapkan untuk masyarakat Kota Medan serentak berkontribusi untuk mengurangi polusi udara demi hasil yang maksimal.”

Narasumber CA berpendapat serupa :

“saya memiliki pengalaman yang sangat baik dengan kenyamanan, kebersihan serta keramahan oleh petugas menjadi poin lebih daripada transportasi umum lainnya.”

Terkait penggunaan bus listrik, dari delapan narasumber percaya bahwa dengan adanya bus listrik dapat mengurangi polusi udara Kota Medan dan menjadi awal transportasi berkelanjutan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh

Narasumber IR:

“adanya bus listrik bisa mengurangi polusi udara bila masyarakat menerapkan secara merata dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan untuk saat ini yang menguasai pasar otomotif masih bus yang bertenaga minyak, jika kedepannya yang menguasai pasar otomotif bus listrik kemungkinan mereka yang bisa sepenuhnya menjadi transportasi yang berkelanjutan”

Terkait pelayanan bus listrik, dari delapan narasumber merasa nyaman dengan bus listrik selama perjalanan dikarenakan kebersihan yang terjaga dan membuat narasumber menggunakan bus listrik lebih dari 3 kali menggunakan bus listrik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Narasumber AN:

“supir bus listrik tidak ugal-ugalan dan juga para petugas mengutamakan penumpang lansia untuk aman dalam bus listrik. Serta kebersihan di bus listrik sangat terjaga membuat saya menjadi sering menggunakan bus listrik kurang lebih saya sudah menggunakan bus listrik 6 kali”

Narasumber CA berpendapat serupa:

“pelayanan yang diberikan oleh petugas bus listrik sangat profesional dan terlatih membuat para penumpang menjadi nyaman. Para petugas pun menjaga kebersihan dengan baik, dan selalu mengingatkan penumpang untuk menjaga barang bawaan atau milik pribadi. Saya sudah menggunakan bus listrik 10 kali”

Terkait perbandingan bus listrik, dari delapan narasumber memilih menggunakan bus listrik dibanding angkutan umum lain. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber NI:

“dibanding dengan angkutan umum lain, bus listrik memiliki rute yang terjadwal dan sangat sesuai dengan waktu yang ditentukan membuat penumpang tidak menunggu terlalu lama lalu dari segi kursi yang lebih nyaman, sirkulasi udara yang lebih bagus, hingga keramahan dari petugas bus listrik”

Terkait kondisi koridor bus listrik, tujuh dari narasumber merasa fasilitas yang disediakan kurang memadai. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber Ay:

“terdapat banyak titik koridor tempat pemberhentian bus yang diberikan tapi ada beberapa pemberhentian yang tidak diberikan penanda, jadi terkadang membuat penumpang sedikit ragu”

Narasumber Ni berpendapat serupa:

“kondisi koridor bus listrik sudah cukup bagus dikarenakan titik yang ditentukan sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang. Tetapi fasilitas untuk haltenya kurang lengkap seperti kursi”

Terkait fasilitas bus listrik, dari delapan narasumber merasa nyaman dengan konsep kursi yang bervariasi pada bus listrik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber Ri:

“konsep kursi yang bervariasi pada bus listrik sudah cukup nyaman untuk perjalanan dalam kota yang jarak tempuh yang tidak terlalu lama dan jauh”

Narasumber Li berpendapat serupa:

“Konsep kursi yang bervariasi sangat cocok untuk bus listrik ini dikarenakan melihat banyaknya variasi penumpang yang menggunakan bus listrik. Hal tersebut dapat menyesuaikan kebutuhan setiap penumpang”

Narasumber Ad berpendapat serupa :

“konsep kursi bus listrik yang bervariasi membuat penumpang merasanya nyaman, dan dari kesan estetikanya membuat kesan *fresh* yang enak dilihat dan tidak cenderung monoton”

Terkait fasilitas bus listrik, dari delapan narasumber merasa terbantu dengan adanya pintu masuk dan keluar otomatis pada bus listrik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber AN:

“pintu otomatis pada pintu masuk keluar membuat penumpang terbantu karena para penumpang tidak perlu repot membuka pintu yang dapat mengakibatkan penumpang bisa saja berdesakan atau terjepit”

Narasumber Ay berpendapat serupa :

“pintu masuk dan keluar yang otomatis bisa meningkatkan kenyamanan dan efisiensi *boarding* dan *alighting*”

Terkait fasilitas bus listrik, dari delapan narasumber merasa terbantu dengan adanya pengisi daya ponsel di dalam bus. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber AD:

“Fasilitas pengisian daya ponsel sangat berguna untuk penumpang yang *work from everywhere* dengan keadaan mendesak penumpang bisa mengisi daya ponsel di dalam bus”

Terkait pengenalan bus listrik, dari delapan narasumber merasa pihak bus listrik atau pemerintah belum memperkenalkan sistem transportasi bus listrik secara merata masih banyak pihak masyarakat yang masih kebingungan akan bus listrik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber LI:

“Pemerintah bisa memperkenalkan lebih luas lagi kepada seluruh masyarakat Kota Medan, karena masih banyak masyarakat yang tabu dengan adanya bus listrik”

Terkait adanya aksesibilitas bus listrik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, dari delapan narasumber merasa sangat berguna dan membantu penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber AD:

“bus listrik sudah cukup support penumpang kebutuhan khusus dengan menghilangkan tangga yang ada pada pintu masuk bus dan merendahkan jarak lantai bus membuat pengguna kursi roda lebih mudah untuk mengakses bus listrik”

Terkait pencahayaan bus listrik, dari delapan narasumber merasa pencahayaan dalam bus sudah sangat cukup dan mendukung untuk membaca buku atau menggunakan perangkat elektronik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber IR:

“pencahayaan di dalam bus listrik cukup, saya sudah beberapa kali membaca buku pada saat di bus listrik dan cahayanya sangat bagus dan tidak merusak mata ditambah dengan stabilnya pergerakan bus listrik”

Narasumber IN berpendapat serupa:

“pencahayaan di dalam bus listrik cukup, saya sudah beberapa kali membaca buku pada saat di bus listrik dan cahayanya sangat bagus dan tidak merusak mata ditambah dengan stabilnya pergerakan bus listrik”

Dari delapan narasumber memiliki saran yang kurang lebih sama yaitu petugas dan pemerintah dapat mempertahankan pelayanan dan fasilitas bus listrik yang sudah ada serta ditingkatkan lagi beberapa fasilitas yang kurang memadai. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber RI:

“saya berharap untuk kedepannya bus listrik dapat memperluas jangkauan titik lokasi halte dan untuk lampu di dalam bus bisa disesuaikan dengan kondisi cuaca diluar bus”

Narasumber IN berpendapat :

“menurut saya untuk pelayanan dan fasilitas ini sudah sangat bagus tetapi bisa ditingkatkan untuk fasilitas koridornya seperti disediakan halte pada setiap koridor pemberhentian agar penumpang bisa duduk saat menunggu kedatangan bus”

4.2 Pembahasan

4.2.1 Persepsi Masyarakat

Bus listrik merupakan transportasi umum modern di wilayah Kota Medan dengan jalur yang sudah terjadwal. Bus listrik menjadi salah satu gerakan pemerintah yaitu Kolaborasi Medan Berkah. Peluncuran bus listrik ini sebagai tahap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) yang saat ini sedang dalam proses finalisasi DED. Tujuan diadakannya Bus Listrik Kota Medan sebagai berikut :

1. Mewujudkan transportasi publik modern ramah lingkungan
2. Membantu mengurangi emisi gas dan polusi udara
3. Meningkatkan pemberdayaan sarana dan prasarana
4. Penghematan biaya transportasi
5. Menjadi transportasi umum yang aman dan nyaman

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh informan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola bus listrik sudah sangat baik dan informan juga berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas juga berbeda dengan angkutan umum lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh bus listrik adalah rute perjalanan yang sudah terorganisir dan selalu tepat waktu, sehingga penumpang bisa mengetahui kapan bus berangkat.

Salah satu teori yang menjadi pendukung persepsi masyarakat adalah Teori Lasswell. teori ini menyajikan pendekatan sederhana dalam memahami komunikasi dan fokus pada lima komponen utama yaitu *who, what, to whom, through what channel, with what effect* yang terlibat dalam proses komunikasi. (Kurniawan, 2018)

Pelayanan yang diberikan oleh pengemudi bus listrik seperti mengemudikan bus listrik tidak secara ugal-ugalan dan tertib berlalu lintas merupakan pelayanan paling dasar untuk keamanan dan kenyamanan penumpang bus listrik. Petugas juga menerapkan sikap mendahulukan lansia atau penumpang berkebutuhan khusus untuk dapat duduk dengan aman.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas bus listrik dinilai baik oleh masyarakat Medan Johor membuat masyarakat memilih bus listrik dibandingkan transportasi umum lainnya untuk digunakan setiap harinya. Karena adanya bus listrik menjadi opsi untuk mengurangi kemacetan di Kota Medan yang sudah cukup padat. Hal ini mendapat respon yang sangat baik dari Informan yang telah diwawancarai, ke-delapan informan cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bus listrik.

4.2.2 Fasilitas

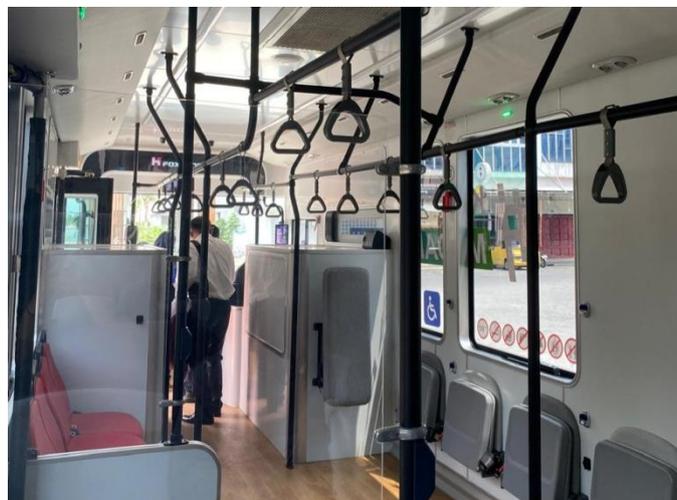
Fasilitas merupakan penunjang atau pendukung untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan dan kepuasan penumpang selama perjalanan. Menurut Informan yang sudah diwawancarai, fasilitas yang diberikan pada bus listrik sudah baik dan bagus. Bus listrik menyediakan fasilitas seperti AC, informasi pemberhentian bus, kursi yang bervariasi, palu pemecah kaca saat keadaan darurat, serta bel darurat penumpang untuk berhenti.

Gambar 4. 1 Kondisi bus tampak luar



Sumber: Hasil Penelitian 2024

Gambar 4.2 Kondisi bus tampak dalam



Sumber: Hasil Penelitian 2024

Selain itu, fasilitas yang diberikan pada bus listrik yaitu adanya pintu masuk dan keluar otomatis yang dapat memudahkan penumpang dan menghemat waktu saat turun atau masuk bus listrik. Adanya pintu masuk dan keluar otomatis ini sangat berpengaruh akan ketepatan jadwal yang diberikan oleh petugas bus.

Adanya fasilitas pengisi daya ponsel berbentuk USB yang sangat mempermudah ponsel penumpang bila dalam keadaan mati atau habis daya.

Fasilitas ini cocok untuk penumpang yang memiliki mobilitas yang tinggi dalam penggunaan gadget.

Gambar 4.3 Fasilitas Pengisi Daya Ponsel



Sumber: Hasil Penelitian 2024

Terdapat jendela yang sangat besar membuat pencahayaan pada bus listrik terjaga dengan baik, pantulan cahaya matahari membuat suasana dalam bus terang dan tidak redup mendukung penumpang untuk dapat membaca buku atau menggunakan alat elektronik.

Adanya fasilitas yang mempermudah aksesibilitas bus listrik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yaitu dengan meniadakan tangga pada bus serta merendahkan jangkauan pintu bus. Dengan adanya fasilitas tersebut, pengguna kursi roda atau penyandang disabilitas menjadi aman dan nyaman saat menggunakan bus listrik.

Menurut Informan yang telah diwawancarai, fasilitas yang disediakan bus listrik sudah sangat baik dan bagus. Fasilitas tersebutlah yang membuat penumpang merasa aman dan nyaman serta tertarik untuk terus menggunakan bus listrik sebagai transportasi umum. Fasilitas di dalam bus listrik sudah dipersiapkan dengan baik untuk menyesuaikan segala kebutuhan penumpang. Secara

keseluruhan, informan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas bus listrik adalah fasilitas yang lengkap serta memberikan kenyamanan, kemudahan dibanding angkutan umum lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, serta dari hasil wawancara dan penelitian maka dapat disimpulkan dari penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Medan Johor Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Listrik” yaitu :

1. Ada beberapa persamaan persepsi yang signifikan mengenai pendapat masyarakat yang menggunakan angkutan umum bus listrik karena dapat memudahkan masyarakat dalam berpergian dengan fasilitas yang aman, nyaman dan modern.
2. Bus listrik Kota Medan menyediakan fasilitas seperti AC, informasi pemberhentian bus, kursi yang bervariasi, palu pemecah kaca saat keadaan darurat, serta bel darurat penumpang untuk berhenti, pengisi daya ponsel berbentuk USB dan tempat duduk bervariasi membuat penumpang bisa menyesuaikan kebutuhan dan kenyamanan. serta fasilitas yang mempermudah aksesibilitas bus listrik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yaitu dengan meniadakan tangga pada bus serta merendahkan jangkauan pintu bus.
3. Menurut narasumber yang sudah diwawancarai, fasilitas di dalam bus listrik sudah cukup baik dan bagus. Dilihat dari kelengkapan fasilitas dan pelayanan dari petugas membuat penumpang merasa nyaman dan aman.

5.2 Saran

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

1. Kepada pemerintah agar senantiasa selalu mendukung transportasi umum dan memenuhi fasilitas halte koridor secara merata.
2. Kepada petugas bus listrik agar senantiasa mempertahankan kenyamanan dan pelayanan yang baik kepada penumpang bus listrik.
3. Kepada penumpang bus listrik agar senantiasa menjaga dan merawat fasilitas yang telah disediakan pada bus listrik.
4. Kepada masyarakat Kota Medan agar senantiasa serentak menggunakan transportasi umum yang sudah disediakan pemerintah seperti bus listrik agar dapat membantu mengurangi kemacetan dan polusi udara di Kota Medan.

Semoga penelitian ini dapat memberi masukan, menambah bahan penelitian dan referensi, serta menjadi sumber bacaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajagrafindo Persada.
- Basit, L. (2018). Fungsi Komunikasi. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Kebudayaan*, 9(2), 26–42.
<https://doi.org/10.32505/hikmah.v9i2.1737>
- Erna Setijaningrum. (2019). Ensiklopedi Administrasi. *Universitas Airlangga*, 81.
<http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97696>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali (ed.)).
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i1.65>
- Kusuma, G. P., Santosa, W., Sutandi, A. C., & Joewono, T. B. (2007). Estimasi Pelayanan Operasional Bus Lane Di Bandung. *Jurnal Transportasi*, 7(2), 127–136.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. *Language*.
- Margayaningsih, D. I. (2018). Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat di Desa. *Jurnal Publiciana*, 11(1), 72–88.
- Moleong, & J, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murniarti, E. (2019). *Proses Komunikasi, Prinsip Dasar Proses Komunikasi, Pandangan Ahli Tentang Proses Komunikasi, Model Komunikasi, Fungsi dan Manfaat Model Komunikasi, Definisi Informasi, Jaringan Teknologi Komunikasi, Audit Teknologi Informasi, Layanan Informasi dan Penera*.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 59–65.
- Prasetyo, D. (2020). *Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya*. 1(1).
<https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Prayogo, K. A. (2021). Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli. *Umsu Repository*.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Nomor 33).
- Sibarani, R. A. (2023). *Persepsi Masyarakat Medan Denai tentang Pemberlakuan Layanan Kesehatan Gratis dengan menggunakan KTP di Kota Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Soekanto, S. (2003). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada.
- Susanto, T. P. (2016). *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Publik*. Universitas Jember.

Thariq, M., & Anshori, A. (2017). *Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos*.

LAMPIRAN



Wawancara bersama Ibu Lisyana (Li)



Wawancara bersama Ibu Nining (Ni)



Wawancara bersama Indy Ramadani (Ir)



Wawancara bersama Annisa (An)



Wawancara bersama Ibu Cahaya (Ca)



Wawancara bersama Ayu (Ay)



Wawancara bersama Bapak Adi (Ad)



Wawancara bersama Bapak Rizal (Ri)

Aec
25 Maret 2024

PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Persepsi Masyarakat Medan Johor Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Listrik
Nama peneliti : Salwa Adilla Delfi
Prodi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Tempat : Koridor JCity Bus Listrik

1) Identitas informan

- a. Nama : _____
b. Jenis kelamin : _____
c. No hp : _____

2) Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat anda tentang Bus Listrik di Kota Medan?
2. Bagaimana pengalaman anda menggunakan bus listrik ini dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum lainnya?
3. Apakah anda yakin bahwa penggunaan bus listrik dapat membantu mengurangi polusi udara di Kota Medan?
4. Apakah anda sering menggunakan Bus Listrik? Kira-kira sudah berapa kali?
5. Menurut anda, apa yang membuat anda memilih Bus Listrik daripada angkutan umum lain?
6. Bagaimana kondisi koridor tempat pemberhentian bus? Apakah tersedia fasilitas yang memadai?
7. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas bus listrik membuat anda merasa nyaman selama anda diperjalanan? Berikan alasannya?
8. Apakah dengan konsep kursi yang bervariasi pada bus membuat para penumpang nyaman selama melakukan perjalanan?
9. Apakah pelayanan kebersihan Bus Listrik membuat anda nyaman?

-
10. Apakah Pelayanan seperti pintu masuk bus dan pintu keluar yang terbuka otomatis membuat anda puas? Alasannya?
 11. Apakah anda percaya bahwa penggunaan bus listrik dapat menjadi langkah awal menuju transportasi yang sepenuhnya berkelanjutan?
 12. Menurut anda apakah ada saran terhadap bus listrik agar pelayanan dan fasilitas dapat menjadi lebih baik?
 13. Bagaimana pendapat Anda tentang pengenalan bus listrik dalam sistem transportasi kota?
 14. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas seperti pengisian daya ponsel di dalam bus listrik?
 15. Bagaimana pengalaman Anda dengan aksesibilitas bus listrik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti kursi roda atau fasilitas penunjang mobilitas lainnya?
 16. Apakah Anda merasa bahwa pencahayaan di dalam bus listrik cukup untuk mendukung kegiatan seperti membaca atau menggunakan perangkat elektronik?
 17. Apakah Anda memiliki saran atau kritik terkait pencahayaan dan penggunaan warna di dalam bus listrik yang dapat meningkatkan pengalaman penumpang?



UMSU
Unggul | Cordas | Terpercaya

UMSU
Unggul | Cordas | Terpercaya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.RP/PT/II/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3, Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Medan, 16 Januari 2024

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi ILMU KOMUNIKASI
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : SALWA ADILLA DELFI
N P M : 2003110253
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
SKS diperoleh : 127 SKS, IP Kumulatif 3,73

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat Medan Johor Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Listrik	 16 Jan 2024
2	Peran Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Medan Johor Dalam Program Efisiensi Pelayanan Akte KK & KTP Pada Masyarakat	
3	Analisis Konten Media Sosial Pemko Medan Terhadap Brand Awareness Bus Listrik	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjaian;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

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

073.20.311

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

Medan, tanggal 16 Januari 2024

Ketua
Program Studi.....

(.....)
NIDN:

Pemohon,

(SALWA ADILLA DELFI)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Ariyanti Anshori)
NIDN:



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Kita menjawab surat ini agar disesuaikan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 114/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443 H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **16 Januari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SALWA ADILLA DELFI**
N P M : 2003110253
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK**
Pembimbing : **AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 073.20.311 tahun 2024.
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: 16 Januari 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 05 Rajab 1445 H
17 Januari 2024 M



Tembusan :

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





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 Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Medan, 23 FEBRUARI 2024

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : SALWA ADILLA DELFI
N P M : 2003110253
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 114/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 16 JANUARI 2024 dengan judul sebagai berikut :

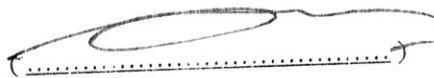
PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG
PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

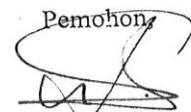
1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPF tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

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

Menvetujui :
Pembimbing



NIDN:

Pemohon


(SALWA ADILLA DELFI)





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 356/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024



UMSU
Berprestasi | Berprestasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Selasa, 27 Februari 2024
Waktu : 08.30 WIB s.d. selesai
Tempat : Laboratorium FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	SALWA ADILLA DELFI	2003110253	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK
12	TEGUH EKO PRASYETYO	2003110018	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	DIGITALISASI PRODUKSI PROGRAM SIARAN VOKS RADIO MEDAN
13	ADRA ADELA	2003110143	FAIZAL HANZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	ANALISA TINGKAT KEPUJASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS SIARAN TV DIGITAL
14	SUBROTO	2003110034	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. HATONDUHAN DEARMA SAWITA DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
15	APRILLA RASYIDIN BATUBARA	2003110270	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP.	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIC RELATION DALAM PROGRAM PERCEPATAN LAYANAN PUBLIC TERKAIT DIGITALISASI PADA BANK SUMUT

Medan, 16 Syaaban 1445 H
26 Februari 2024 M

Dekan,

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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

U.S. meninjau surat ini agar disebutkan
tanggal dan tempatnya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20236 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SALWA ADILLA DELFI
N P M : 2003110253
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRIK

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29/12-2023	DISKUSI tentang judul dan masalah yang akan di teliti	
2.	30/01-2024	DISKUSI dan revisi proposal penelitian	
3.	23/02-2024	DISKUSI dan acc proposal penelitian	
4.	08/03-2024	DISKUSI HASIL seminar proposal dan revisi	
5.	10/03-2024	DISKUSI BAB I - BAB III	
6.	22/03-2024	DISKUSI pedoman wawancara	
7.	25/03-2024	DISKUSI HASIL wawancara	
8.	02/04-2024	DISKUSI BAB IV - V	
9.	25/04-2024	DISKUSI SKRIPSI	
10.		ACC SKRIPSI	

Medan, 03 Mei 2024



Ketua Program Studi,
(K. P. Arifin, Saleh, S.Sos.,MSP.)
NIDN: 0030017402

Pembimbing,
(AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.KOM)
NIDN: 0127048401

(AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.KOM)
NIDN: 0127048401



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 790/UND/II.3.AU/UMSU-03/II/2024



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



Slc-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
16	FARHAN SYUHADA	2003110078	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom,	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS SEMOTIKA CHARLES SANDERS PERCE PADA IKLAN TELKOMSEL "SEMANGAT INDONESIA"
17	FADHILAH ADRIANI	2003110114	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. JUNAIDI, S.Pd, M.Si	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS ISI KEKERASAN VERBAL DALAM FILM "SLEEP CALL" DAN FILM "INANG" KARYA FAJAR NUGROS
18	MHD. REZA NUGRAHA HARAHAP	2003110285	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom,	Dr. JUNAIDI, S.Pd, M.Si	PENGARUH DEBAT PILPRES 2024 TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH MASYARAKAT DI KELURAHAN BUKIT SOFA
19	SALWA ADILLA DELFI	2003110253	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	PERSEPSI MASYARAKAT MEDAN JOHOR TENANG PELAYANAN DAN FASILITAS BUS LISTRİK
20	VICI AIDIL FAZIN	2003110009	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LHOKEUMAWA TERHADAP RESISTENSI KEHADIRAN PENGUNGI ETNIS ROHINGYA DI ACEH

Notulis Sidang :

Medan, 12 Dzulhaidjah 1445 H

1.

20 Mei 2024 M

Ditandatangani oleh:
Ketua Panitia Ujian
Rektor I
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua Panitia Ujian
Dr. ARIFIN SALEH, S.Soc., HSP

Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama : Salwa Adilla Delfi
Tempat/Tgl Lahir : Dumai, 10 Februari 2003
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Email : salwadelf1002@gmail.com
Alamat : Jl. Tunas Mekar no.99, Dumai, Riau
Anak ke : 4 (empat)

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : H. Delfinal Ridwan, S.E
Nama Ibu : Hj. Zevi Yanti Siregar
Alamat : Jl. Tunas Mekar No. 99, Dumai, Riau

3. JENJANG PENDIDIKAN

2008 – 2014 : SDS 03 YKPP
2014 – 2017 : SMPN Binaan Khusus
2017 – 2020 : SMAN 1 Dumai
2020 – 2024 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara