

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi merupakan moda armada bagi masyarakat khalayak luas. Terutama pada perkembangan pesat saat ini semua masyarakat sangat membutuhkan armada untuk membantu proses berjalannya kemana tujuan setiap masing-masing individu/kelompok. Tanpa menampikkan bahwa transportasi umum suatu solusi bagi masyarakat untuk dapat mengurangi rasa lelah mengemudi kendaraan pribadi. Kemudian transportasi umum juga merupakan akomodasi bagi negara yang sudah terlalu parah mengalami peningkatan kemacetan, dan salah satu solusi tersebut ialah dengan menggunakan akomodasi transportasi umum yang disediakan pemerintah negara tersebut (Susanto, 2014 : 11).

Bagi negara bagian seperti Eropa yang sudah maju maupun negara berkembang membutuhkan *busway* dalam pemenuhan kebutuhan aksesibilitas warganya. Sebut saja Brisbane, Adelaide (Australia), Rouen (Prancis), Bradford, Leeds, Ipswich (Inggris), Seattle, Pitsburg, Honolulu, Miami (USA), Sao Paulo, Porto Alegre, Curitiba (Brasil), Quito (Ekuador), Bogota (Colombia), Kunming, Guangzhou (Tiongkok), Mexico City (Meksiko), Nagoya, Fukuoka (Jepang), Taiwan dan lain sebagainya (Susanto, 2014 : 73).

Memang *busway* terlihat seperti menimbulkan kepadatan akibat jalur yang berkurang. Namun disisi lain, *busway* juga cukup signifikan memberikan solusi. Pada kasus sulit seperti mengurangi masalah kemacetan. Kebutuhan akan variasi moda transportasi dan dampak kurang enakannya pasti terus menjadi konsekuensi dari apapun jenis kebijakan yang diambil. Ini sebenarnya tidak terlepas dari pola kebiasaan masyarakat juga (Susanto, 2014 : 76).

Bambang Susanto dalam bukunya menyebutkan bahwa negara berkembang seperti Tiongkok terdapat *busway* di kota yang bernama Guangzhou merupakan salah satu contoh dari sistem BRT di dunia. Sejak dibuka tahun 2010, *busway* ini telah melayani hingga 1 juta penumpang setiap harinya atau sekitar 3 kali lipat dari sistem BRT di negara Asia lainnya. Sedangkan di Indonesia memiliki permasalahan transportasi yang telah sebegitu parah, khususnya di beberapa kota besar seperti DKI Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung ditambah dengan saat ini wilayah Kota Yogyakarta yang tidak kalah meluasnya masyarakat saat ini. Untuk kota yang telah memiliki penduduk lebih dari 1 hingga sekitar 2 juta jiwa dapat dipastikan mempunyai permasalahan transportasi. Sekitar akhir tahun 2016 mengalami begitu banyak peningkatan penduduk jiwa mencapai diatas 1 hingga 2 juta dengan berarti pada masalah transportasi publik tidak dapat dihindarkan. Hal ini berarti bahwa lampu merah bagi

pembina daerah perkotaan di Indonesia karena mereka akan dihadapkan permasalahan transportasi publik. (Susanto, 2014 : 81)

Dengan permasalahan tersebut pemerintah mencoba membuka peluang kepada masyarakat dengan membuat jalur terminal diberbagai titik kota Daerah Istimewa Yogyakarta yang beroperasi pada pertengahan Maret 2008 dalam pengelolaan PT Jogja Tugu Trans (JTT). Meskipun telah beroperasi lebih dari 11 tahun namun sering ditemukan kendala yang terjadi akibat kepadatan masyarakat yang memilih moda transportasi supaya tidak tertinggal oleh *Bus Rapid Transit* tersebut sehingga masyarakat dirasa kurang nyaman akan menggunakan Bus Trans Jogja tersebut.

Diketahui bahwa Pemerintah Provinsi Yogyakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 mengenai Jaringan Trayek Perkotaan Yogyakarta supaya dapat sebagai acuan bersama masyarakat Kota Yogyakarta. Untuk *busway* sendiri, penulis mencatat setidaknya ada empat reaksi yang dilakukan masyarakat. Empat reaksi yang sudah diprediksi oleh para pakar yang berkompeten. **Pertama**, orang terus berusaha keras dalam menembus koridor pada jalur khusus. **Kedua**, masyarakat akan selalu mencari jalur alternatif lain diluar busway sehingga dibutuhkan antisipasi dalam penambahan jumlah kendaraan pada jalur-jalur limpahan tersebut. **Ketiga**, masyarakat juga akan mengupayakan perubahan waktu berkendara. Seperti contoh,

dengan cara berangkat diawal waktu. **Keempat**, masyarakat juga akan berpindah ke *busway* baik terpaksa maupun mempunyai manfaat (Susanto, 2014 : 76-78).

Saat ini pemanfaatan media sosial tidak hanya sekedar tulisan lalu diposting, namun banyaknya media sosial yang dibangun dalam internet atau media teknologi yang untuk bermaksud mengembangkan karena fungsi utilitas sosial adalah fungsi paling berharga dari media sosial, masuk akal bahwa ia akan memperluas efek perpindahannya ke arah waktu interaksi sosial orang. Ada dua asumsi berbeda untuk pertanyaan ini. Perspektif utopis menganggap bahwa penggunaan media sosial akan meningkatkan interaksi sosial kehidupan nyata dan menciptakan dunia sosial yang harmonis. Beberapa penelitian mendukung sudut pandang ini (Chasber, 2011:7).

Menurut Stoll dalam pengamatannya tahun 1995 mengasumsikan bahwa pengguna interaksi online media sosial akan mengarah pada isolasi sosial dan mengurangi waktu interaksi kehidupan nyata dengan dilihat masyarakat yang notabena lebih nyaman apabila menyampaikan kesan diruang terbuka langsung melalui sosial media online/netizen. Sebuah terobosan yang sangat menarik apabila penulis mengambil permasalahan tersebut sebagai bahan peneliti untuk kemudian dipecahkan terkait pemahaman instansi PT Jogja Trans Tugu (JTT) untuk membuat perubahan terhadap keluhan masyarakat khalayak umum dalam media sosial.

Sehingga postingan tersebut mampu menjadi pertimbangan bagi Dinas Perhubungan yang kemudian untuk ditindaklanjutan kedepannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis akan mengambil dalam rumuan masalah yang kemudian selanjutnya akan dibahas lebih lanjut yakni mengenai Bagaimanakah Persepsi Netizen/Pengguna Media Sosial Terhadap Pelayanan Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016-2018?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dimaksudkan pada penelitian ini:

Untuk menjelaskan lebih mengenai seperti apa persepsi netizen/pengguna media sosial terhadap pelayanan Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis yang akan diselenggarakan pada kegiatan penelitian ini:

### **1) Manfaat Teoritis**

Dari sisi sudut pandang ilmu pengetahuan mampu memberi gambaran yakni dengan sumbangsih pemikiran yang kemudian hasil dari pembahasan mampu dijadikan bahan referensi terutama pada bidang ilmu pemerintahan yang meliputi transportasi publik. Dengan demikian, mahasiswa selanjutnya akan mempunyai wawasan yang luas mengenai ilmu yang akan dibahas agar ilmu tersebut tetap bertahan bahkan berkembang.

### **2) Manfaat Praktis**

Bagi Pihak Dinas Perhubungan terkait khususnya dan semua organisasi maupun lembaga negara pada umumnya yang dapat diharapkan dengan ini mampu memberikan kontribusi pemikiran bahkan diharapkan juga untuk dapat dijadikan pertimbangan membekali solusi pemecah masalah dengan keterkaitan transportasi publik di Kota Yogyakarta ini. Sebagai tolak ukur instansi untuk terus mengembangkan kebutuhan pada pelayanan masyarakat di media sosial. Menampung semua keluhan kesah ataupun kritik dan saran masyarakat dengan melalui media sosial.

### **E. Kajian Terdahulu**

Penelitian mengenai Persepsi netizen terhadap pelayanan Trans Jogja bukan merupakan penelitian yang dilakukan baru

sekali ini. Terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji terkait riset penggunaan Trans Jogja ini, pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian – penelitian terdahulu. Untuk mengetahui bahwa penelitian ini berbeda daripada penelitian sebelumnya dengan dilihat dari pandangan warganet yang diberikan pada kritikan dalam. Penilaian persepsi netizen para pengguna media sosial banyak sekali memasukkan perannya dalam berkomentar memberikan keluhan, saran, hingga kritikan terhadap setiap pelayanan yang diberikan pada Bus Trans Jogja. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan penelitian terdahulu mengenai persepsi masyarakat terhadap keluhan yang terkait pelayanan pada Bus Trans Jogja.

Pada hakikatnya zaman modernisasi kini telah memiliki dampak yang sangat luas terkait dengan adanya media sosial yang mempunyai peran penting dalam penilaian suatu kualitas terlebih dalam pelayanan publik yang tidak jarang digunakan oleh masyarakat Indonesia itu sendiri. Mempunyai banyak keluhan memang perlu ditampug dalam sebuah media. Penelitian Nurfitri (2017) menurut penelitiannya ada banyak motif dan tujuan yang mendasari khalayak dalam mengakses layanan daring, khususnya media sosial. Berikut ini, penulis akan memaparkan analisis beberapa isu-isu terkini terkait penggunaan media sosial yang relatif menyita perhatian para akademisi dan peneliti, yaitu

swafoto (selfie), cyberwar, belanja daring, personalisasi diri pengguna, dan budaya share.

Tanggapan nyata *netizen* terhadap dunia yang dikalangan umum dalam media social tidak sepenuhnya sungguhan jika kita lihat terhadap kehidupan nyata. Maka dari itu setiap *netizen* memiliki identitas di media sosial. Kajian penelitian ini dibahas oleh Lailiyah (2015) menurut penelitiannya media menjadi bagian dari *personal branding* penggunanya.

Menulis status, mengunggah foto, menautkan situs dan membagi status orang lain yang dianggap konsisten. Penelitiannya terbagi menjadi 2 kelompok dimana yang pertama kelompokan secara konsisten menjaga citra. Kedua, kelompok tampil berbeda dengan citra sebenarnya. Para pemilik media sosial menurutnya, memikiki *public self* dengan *individual self*.

Penelitian selanjutnya memaparkan bahwa berpindahnya dari suatu media tradisional di Malaysia. Diteliti oleh Casber (2011) dalam penelitian dibahas yang mana memiliki perspektif *netizen* dari penggunaan berpengaruh yang memeriksa frekuensi penggunaan media sosial yang dipilih. Tidak sesuai dengan hasil korelasi, frekuensi penggunaan tidak menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam memprediksi penggunaan membaca surat kabar, serta menulis blog, membaca blog, sns dan bbs / forum

menggunakan frekuensi. Yang mengejutkan, hanya RSS yang secara positif memprediksi penggunaan surat kabar. Semakin banyak orang menggunakan RSS secara positif meramalkan. itu berarti semakin banyak orang menggunakan pembaca rss, semakin banyak pula hasil korelasi. menulis penggunaan blog reading, IM, dan BBS / forum tidak dapat memprediksi penggunaan TV, tetapi SMS menunjukkan kekuatan prediktif negatif yang signifikan.

Apabila pelayanan kurang memadai terhadap kepuasan masyarakat sebab itu instansi dinilai kurang mampu membuat nyaman para pengguna pelayanan tersebut. Rahma (2013) dari hasil bahasan terkait yang didapatkan pada penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Malang menemukan peranan yang dimiliki yakni, sebagai penyedia fasilitas yang berhubungan dengan bidang angkutan kota serta Dinas Perhubungan sebagai pengawas dalam mengawasi tiap kebijakan dan sarana-prasarana. Ternyata dalam upaya peningkatan pada Dinas Perhubungan Kota Malang menuai tanggapan respon positif maupun negatif. Masyarakat sudah cukup puas dengan adanya konsep pelayanan 24 jam di rute-rute tertentu. Sementara terdapat respon negatif pada ketidaknyamanan masyarakat dalam penggunaan transportasi. Dari permasalahan yang semakin hari semakin bertambah banyak sangat melekat dalam fenomena angkutan kota

lambat laun akan mendorong pada masyarakat supaya meninggalkan angkutan kota dan memiliki kendaraan pribadi dimana hal tersebut tentu akan menambah buruknya resiko pada penambahan polusi. Oleh karenanya pada penelitian tersebut menyarankan agar tetap meningkatkan pelayanan pada instansi Dinas Perhubungan Kota Malang supaya masyarakat merasa senang apabila menggunakannya

Dilakukan evaluasi mengenai pelayanan pada Dinas Perhubungan dirasakan penting agar setiap peningkatan progres mempunyai data. Oleh karena itu penelitian oleh Sugianto (2013) dalam kajian penelitiannya berisi mengenai pemberian ijin trayek jalan cukup memadai dan jelas. Namun menurut Sugianto factor penghambat seperti kurang tenaga kerja hingga pemantauan lapangan mengenai sopir angkot yang nakal tidak uji KIR kurang mendapat pengawasan cukup maksimal hingga penegasan. Selain itu, dalam penelitiannya juga banyaknya biro jasa yang bertebaran dikawasan KIR sehingga membuat para sopir harus mengeluarkan uang cukup besar.

Selanjutnya dapat ditinjau pada banyaknya pengguna layanan bus transportasi umum maka dengan itu tidak jarang para pengguna merasakan ketidaknyamanan dalam pengalaman *negative* selaku pengguna transportasi publik perkotaan. Seperti pada penelitian Rasyid (2015) didapat indikator permasalahan

kasus beroperasi bus. Khusus pihak Perum Damri belum mampu mewujudkan kebutuhan pelanggan. Dikatakan Perum Damri dalam penelitiannya masih mencari solusi terbaik dan mempertimbangkan kebutuhan tersebut.

Kualitas pelayanan tentu diperlukan adanya interaksi yang baik antar pelanggan dan pegawai supaya berjalan suatu tujuan bersama dalam jaminan kepuasan konsumen yang dimana itu merupakan sebuah bagian utama bagi instansi pelayanan publik. Tidak lain salah satunya terkait Bus Kota Trans Jogja yang mana setiap masyarakat Jogja juga membutuhkan perpindahan tempat dengan menggunakan moda transportasi. Kali ini penelitian yang mengkaji Wibowo (2014) berjudul pengaruh kualitas pelayanan transportasi umum Bus Trans Jogja terhadap kepuasan konsumen.

Akses moda transportasi mencari rute operasi perjalanan dapat digunakan melalui system android itu yang dilakukan oleh penelitian Mustofa (2011) tertarik membahas mengenai aplikasi dimana dari hasil kajian yang ditemukan peneliti dimana aplikasi pencarian rute memiliki hasil terbaik yang dikembangkan disistem operasi android. Aplikasi pencarian rute terbaik menyediakan 3 jenis pengurutan yakni berdasar jadwal, rute terdekat dan pergantian bis. Pemerluan waktu merespon suatu pencarian sangat bergantung dengan kualitas internet.

Mendapat tanggapan oleh masyarakat luas menjadi pokok utama bagi pemegang instansi guna meningkatkan pelayanan itu sendiri. Adakalanya juga suatu persepsi yang direspon oleh masyarakat juga harus dipahami oleh sejumlah instansi terkait. Dengan demikian dapat memahami kembali apa saja tujuan utama dalam memberikan kualitas pelayanan. Disini penelitian oleh Giyarsih (2015) dalam kajian penelitiannya kita dapat lihat bahwa ternyata para mahasiswa hampir seluruhnya belum merasakan terdapat manfaat dari kartu *simcard* yang karena factor utama terkait biaya tanggungan tiap bulan mereka juga merasa bahwa harus mengurus terlalu ribet. Mempunyai fasilitas bus ataupun halte belum berfungsi, namun dari segi tingkat kepuasan sudah cukup memadai.

Pengembangan pelayanan pada moda transportasi juga berpengaruh besar terhadap para supir yang membawa tanggungjawab terhadap penggunaannya terlebih apabila rasa nyaman dan aman itu tidak muncul dari kalangan masyarakat luas. Menjadi tugas utama bagi pengemudi itu sendiri untuk sadar betapa pengaruhnya ukuran dalam memberikan keselamatan pada para penumpang. Disini Hidayat (2010) tertarik untuk membahas kajian penelitiannya berupa terdapat beberapa hal yang dibahas termasuk dalam diskusi kelemahan penelitian. Pelatihan yang dilaksanakan dalam dua gelombang membuat adanya dinamika

kelompok dan perbedaan proses pembelajaran. Terdapat faktor juga yang mempengaruhi hasil antara lain faktor pengalaman pengemudi dan factor eksternal berupa perbedaan keadaan lalu lintas, perbedaan waktu dan jalur pengamatan tiap subjek.

Table 1.1  
Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Jenis Pengelompokkan	Temuan/hasil	Keterangan
1	Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Rasyid, Giyarsih	Mengukur setiap kepuasan masyarakat pada pelayanan yang digunakan dengan demikian masyarakat dirasa cukup berperan aktif dalam kontribusi dalam penggunaan pelayanan public yang dialaminya berupa negative atau positif.	Rasyid: vol 3(2), 2015 Giyarsih: vol 5(1), 2015
2	<i>Netizen</i> (Media Sosial) Casber, Lailiyah, Nurfitri,	Media sosial yang digunakan pengguna aktif <i>account</i> memiliki korelasi yang sangat penting sehubungan dengan informasi yang didapat melalui media social tersebut yang tersebar. penelitian yang terbagi atas 2 kelompok antara memiliki <i>public self</i> dengan <i>individual self</i>	Casber: vol 1(1), 2011 Lailiyah: vol 6(1), 2015 Nurfitri: Vol 25(1), 2017
3	Pelayanan Publik Oleh Dinas Perhubungan Rahma, Sugianto	Dinas perhubungan memiliki peran utama dalam fasilitas peningkatan pelayanan publik masyarakat serta demi pengawasan disetiap kebijakan sarana-prasarana harus mengedepankan kenyamanan masyarakat dalam penggunaan transportasi.	Rahma: vol 1(7) 2013 Sugianto: vol 7(1), 2013

4	Trans Jogja (Transportasi Umum Darat)  Hidayat, Mustofa, Januar, Wibowo	Rute transjogja untuk operasi perjalanan sangat penting direalisasikan demi berlangsung ceatnya para penumpang untuk lebih focus pada tujuan utama perjalanan, terlebih juga dilihat seberapa factor tolak ukur untuk pengemudi memberi rasa aman pada penumpangnya.	Hidayat: vol 14(1), 2010 Mustofa: vol 11(2), 2011 Januar: vol 6(1), 2013 Wibowo: vol 11(2), 2014
---	---	--	---

(Sumber diolah oleh penulis 2018)

Dari daftar refrensi yang ada di atas maka dapat disimpulkan penelitian tentang persepsi warga *netizen* terhadap suatu pelayananan transportasi yakni Trans Jogja di Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan instansi Dinas Perhubungan merupakan penelitian yang baru dan belum dilakukan sebelumnya. Pada kajian *literature review* terpapar jelas belum ada yang mengambil penelitian transportasi pada Trans Jogja melalui persepsi pengguna media sosial.

Hal tersebut dijelaskan pada penelitian kali ini yang hanya terfokus pada kajian persepsi mengenai kritik mendalam mengenai para pengguna Bus Trans Jogja, sehingga demikian mampu dikaji lebih lagi mengenai keluhan yang tertera dalam media sosial diinternet, komentar dan kritikkan masyarakat umum yang lebih luas di media yang terbuka yakni media sosial. Kajian sebelumnya hanya menjelaskan rute transjogja dan berupa data statistik kuantitatif dalam tingkat index kepuasan masyarakat,

maupun literatur yang membahas angkutan umum. Lebih dalam lagi untuk pengalaman pengguna akan bermanfaat demi penyediaan pelayanan yang memberi utilitas yang semakin hari semakin membaik. Studi lebih dalam mengenai pengalaman negatif yang dikaitkan dengan preferensi penggunaan transportasi publik adalah diperlukan.

Hal ini berguna untuk memprediksi penggunaan transportasi publik pada masa mendatang. Studi terhadap standar pelayanan angkutan publik dan survei berkala tentang frekuensi negatif masyarakat dalam menumpangi transportasi publik juga akan dibutuhkan di masa mendatang, dengan begitu pengalaman negatif yang dirasakan oleh penumpang transportasi publik semakin hari kian berkurang. Oleh sebab itu, penelitian ini akan terfokus dengan judul persepsi *netizen* terhadap pelayanan Trans Jogja pada tahun 2016-2018.

#### F. Kajian Teori

Terdapat 5 teori yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi teori persepsi, teori netIzen, teori media sosial, teori pelayanan publik, teori transportasi.

## 1. Persepsi

### 1.1. Pengertian Persepsi

Sesuai dalam ilmu psikolog yakni persepsi yang merupakan sebuah kosa kata dalam Bahasa Indonesia yang merupakan istilah serapan dari Bahasa Inggris yakni *perception* sendiri berasal dari Bahasa Latin *percepto* dan *percipio*, yang berarti pengaturan identifikasi dan penerjemahan dari informasi yang diterima melalui panca indra manusia dengan tujuan untuk mendapatkan pengertian dan interpretasi data. (dikutip dari halaman dosenpsikolog.com)

Pengertian persepsi menurut KBBI adalah tanggapan (penerapan) langsung dari sesuatu/serapan. Kemudian pengertian yang lainnya merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Sedangkan menurut Robbin (2001 : 88) menyatakan bahwa persepsi adalah sebagai proses yang melibatkan individu-individu menafsirkan dan mengorganisaskaikan kesan yang ditangkap oleh panca indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan sekitar mereka.

Sebagian orang menyatakan bahwa persepsi memiliki dua sisi yaitu sisipositif dan sisi negatif. Pendapat ini kurang lebih sama dengan pendapat Indrawijaya (2000 : 45) bahwa persepsi merupakan penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi atau bertukar informasi dari informan dan pendengar.

Menurut Sunaryo (2004: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat objeknya untuk dipersepsikan
- b. Terdapat perhatian dimana merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam pengadaan persepsi
- c. Terdapat alat indera/reseptor yakni alat untuk penerimaan stimulus
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

### **1.2. Faktor Persepsi**

Banyak faktor-faktor sehingga dapat mempengaruhi persepsi dikutip dari portal Psikolog Indonesia, antara lain:

- 1) Pengamat, menginterpretasikan dari sesuatu yang kemudian dipandang oleh seseorang bergantung pada karakter pribadi yang dimiliki oleh orang tersebut.
- 2) Pengalaman, sesuatu yang telah diketahui dalam kejadian yang dialami oleh seseorang lalu diambil pelajarannya.
- 3) Keterarikan (*interest*), berdasar suatu fokus yang diperhatikan oleh seseorang dalam hal-hal yang sedang dihadapinya sehingga membuat persepsi seseorang menjadi berbeda beda satu sama lainnya
- 4) Harapan, merupakan ilustrasi atau gambaran yang mana membentuk sebuah pencitraan kepada sebuah kondisi.

Menurut Young (2010) yakni, yang dimaksud persepsi ialah sebuah aktivitas yang dapat rasakan indra, mengintegrasikan, serta

memberi pada penilaian terhadap objek fisik ataupun sosial. Penginderaan tersebut bisa dikategorikan dalam setiap stimulus fisik dan sosial yang berada di dalam lingkungannya. Dari lingkungan ini kemudian akan diolah bersama-sama dengan hal lainnya yang sudah dipelajari sebelumnya, baik berupa harapan, nilai, ingatan, sikap dan lainnya. Sedangkan menurut Suranto (2010 :60) Persepsi adalah proses internal yang mana telah diakui oleh individu ketika menyeleksi dan mengatur stimuli yang berasal dari luar. Stimuli ini ditangkap oleh indera yang dimiliki seseorang, kemudian secara spontan perasaan dan pikiran individu akan memberikan makna dari stimuli yang ada tersebut. Secara sederhana, dapat dikatakan jika persepsi adalah proses individu dalam memahami hubungan atau kontak dengan dunia yang ada di sekelilingnya.

### 1.3.Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Bagaimana setiap individu memandang sesuatu yang sama dengan penilaian yang berbeda masing-masing, faktor-faktor berikut menjelaskan bahwa pihak pelaku persepsi (*perceiver*), dalam objeknya atau target yang dipersepsikan, atau dalam konteks situasi di mana persepsi itu dilakukan akan dapat mempengaruhi terbentuknya suatu persepsi. Menurut Robbins (2006 : 89) seperti yang akan dijelaskan dibawah ini:

### 1) Pelaku Persepsi

Apabila terdapat seorang individu yang memiliki pandangan terhadap sesuatu objek dan kemudian mencoba dalam menafsirkan apa yang telah dilihatnya, setelah itu penafsiran yang dia dapatkan kemudian akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik dari pribadi ke perilaku persepsi individu itu. Orang yang mempunyai karakteristik pribadi yang lebih relevan untuk mempengaruhi persepsi yakni sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan (*expectation*).

### 2) Target dan Obyek

Karakteristik pada suatu target yang akan diamati dapat dipengaruhi pada apa yang dipersepsikan yakni gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut-atribut lain dari target membentuk cara kita memandangnya. Karena target tidak dipandang dalam keadaan tersolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau mirip.

### 3) Situasi

Unsur-unsur dari lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi. Waktu adalah di mana suatu obyek atau peristiwa itu dilihat agar dapat mempengaruhi perhatian, seperti juga lokasi, cahaya, panas, atau setiap jumlah faktor situasi.

## 2. *Netizen* dan Media Sosial

### 2.1. *Netizen*

Secara etimologis kata *netizen* berasal dari perpaduan dan kosakata Bahasa Inggris yaitu *internet* dan *citizen*. Sehingga apabila diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia, *internet* adalah akses pada dunia maya dan *citizen* berarti warga. Maka penggabungan kosakata tersebut yang bisa diperoleh artian *netizen* dengan singkat yakni warga wargainternet atau warga dunia maya.

Istilah *netizen* ini sudah sangat dikenali oleh semua kalangan terlebih bagi yang mempunyai *account* aktif di media sosial. Banyak sekali warganet sekarang ini yang mengaku bahwa dirinya ialah *netizen*. Akhir-akhir ini pengguna internet semakin meluas dengan intensitas yang sangat jauh dari beberapa tahun ke belakang. Dengan semakin banyaknya pengguna internet otomatis semakin banyak pula *netizen* alias *internet citizen* yang tambah eksis di dunia maya. Positifnya dengan semakin berkembangnya perkembangan dunia maya ini, segala informasi yang beredar semakin cepat diterima meskipun pasti memiliki efek negatif tersendiri dari perkembangan internet ini

Jadi, *netizen* adalah berasal dari gabungan kata *internet* dan *citizen* (warga, penduduk) sedangkan *netizen* adalah pengguna internet atau juga disebut-sebut sebagai penghuni aktif terlibat dikomunitas online di internet. Aktifitas ini bisa bermacam-macam

jenisnya, dari yang sekedar menuntut perubahan di dunia maya hingga bahkan kritik pedas yang diutarakan oleh pengguna aktif dunia maya. Tidak jarang kritikan tersebut menjadi bersifat membangun maupun juga bersifat merugikan yang biasa disebut *bully*.(Pinsonneault et al., 2017)

## 2.2.Pengertian Media Sosial

Secara sederhana istilah “media” bisa dijelaskan sebagai alat komunikasi sebagaimana definisi yang umumnya dipahami selama ini menurut Laughey, 2007; McQuail, 2003 dikutip dalam buku Nasrullah.

Sedangkan kata “sosial” dalam media sosial secara teori semestinya didekati oleh ranah sosiologi. Oleh karena itu, perspektif ini dapat dilihat memilih antara *Twitter*, dan *Facebook* dengan perangkat media yang ada tentu memiliki konsekuensi yang berbeda. *Twitter* sebagai sebuah media social dengan tipe *microblogging* memberikan batasan jumlah huruf yang dapat diunggah oleh pemiliknya. Hal ini berbeda dengan kapasitas yang bias diunggah di status *wall* milik *Facebook*. (Nasrullah, 2017 : 15).

### 2.3. Aplikasi Teori Sosial Di Internet

Tabel 1.2

Teori Sosial Menurut Para Ahli

Pendekatan	Teori Sosial	Makna Sosial di Internet
1. Teori Structural	Emilie Durkheim: Fakta-fakta social merupakan sesuatu yang tetap dan struktur sosial yang objektif dan kondisi kebiasaan-kebiasaan social yang kosntan	Semua computer program maupun perangkat merupakan social karena computer adalah struktur yang merealisasikan ketertarikan individu, kesepahaman, tujuan dan minat ysemuanya itu merupakan fungsi-fungsi dari masyarakat ( <i>society</i> ) dan akibat dari perilaku sosial
2. Teori Aksi Sosial	Max Webber: Perilaku social merupakan timbal balik dari aksi simbolik	<i>Platform</i> dari ‘‘www’’ yang memungkinkan komunikasi terjadi dalam ruang waktu yang berbeda termasuk dalam social.
3. teori Kerjasama Sosial	Ferdinand Tonnies: Komunitas merupakan system sosial yang berdasarkan kesamaan rasa, saling membutuhkan dan terdapat nilai-nilai Karl Marx: Makna sosial adalah kerja sama di antara berbagai individu untuk menghasilkan barang secara kolektif dan karenanya harus dimiliki secara kooperatif	Makna social adalah di mana <i>platform</i> web mungkin oang untuk membentuk jaringan social ( <i>social networkning</i> ), membawa individu pada kebersamaan serta memediasi perasaan kebersamaan secara virtual  Makna social adalah <i>platform</i> web memungkinkan untuk produksi yang kolaborasi dari individu melalui pengetahuanpengetahuan digital,

4. Dialektika struktur dan agensi	<p>Emile Durkheim:</p> <p>Kognisi (pengenalan kesepahaman) terhadap social berdasarkan kondisi eksternal sebagai fakta-fakta social. Max Webber:</p> <p>Aksi komunikatif</p> <p>Ferdinand dan Karl Marx:</p> <p>Komunitas yang saling membangun dan berkolaborasi dalam produksi merupakan bentuk dari kerja sama</p>	<p>Web 1.0</p> <p>Sebagai system dari pengenala individu</p> <p>Web 2.0</p> <p>Sebagai system dai komunitas individu</p> <p>Web 3.0</p> <p>Sebagai system dari kerja sama antar individu</p>
-----------------------------------	---	--

(sumber: Nasrullah, 2017 : 15)

#### 2.4. Interaksi (Interactivity)

Sederhana sekali jika berinteraksi melalui media sosial dapat berupa komentar yang disediakan setiap kolom komentar dalam akun netizen. Kemudian interaksi yang berupa tanda suka (*love*) jika seseorang menyukai sebuah postingan oleh akun netizen lainnya. Berupa jempol apabila di situs media sosial Facebook, kemudian tanda *love* apabila dalam Instagram dan *retweet* berupa media Twitter. (Mahendra, 2017 : 16)

## 2.5. Penyebaran (Share/Sharing)

Penyebaran informasi (information sharing) disebut sebagai interaksi sosial. Pengertian penyebaran informasi memiliki keberagaman secara konstruktual. Keberhasilan oleh penyebaran informasi juga ditentukan di media digunakan sebagai saluran, dilihat dalam sifatnya langsung sebagai komunikasi tatap muka, atau komunikasi sebagai termediasi teknologi. Komunikasi kelompok melalui *chatting* sulit dalam mengambil keputusan bersama, dibandingkan komunikasi tatap muka dan komunikasi melalui telekonferensi. Performa penyebaran informasi akan menyusut dalam komunikasi dimediasi oleh aplikasi chat karena individu cenderung menyimpan ide atau gagasannya ketika berpartisipasi dalam media ini. Menariknya, komunikasi kelompok melalui telekonferensi relatif dibandingkan dengan komunikasi kelompok melalui tatap muka. Diskusi kelompok melalui telekonferensi sifatnya lebih homogen, terbuka dan akurat, dan biasanya disukai oleh kelompok pakar atau ahli. (Rumata, 2017 : 96)

## 2.6. Jenis – Jenis Media Sosial

Terdapat enam kategori besar dalam untuk melihat pembagian media sosial (Nasrullah, 2017 : 22), yakni:

- 1) Media jejaring sosial (*Social networking*)

2) Jurnal Online (*blog*)

3) Jurnal online sederhana atau microblog (*microblogging*)

4) Media berbagi (*media sharing*) 5) Penanda ssial (*social bookmarking*) 6) Media konten Bersama atau Wiki.

### 3. Pelayanan Publik

#### 3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Sebenarnya jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Sebab, kata dari jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000 : 29) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

3.2.Perbedaan Karakteristik Antara Penyediaan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah dan Penyediaan Pelayanan Oleh Sektor Swasta

TABEL 1.3  
Tabel penyediaan pelayanan publik

Penyediaan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah/Pemerintahan	Penyediaan Pelayanaan Oleh Sektor Swasta
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan.</li> <li>2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas (<i>wike stakeholders</i>).</li> <li>3. Memiliki tujuan sosial (sebagai pelayanan masyarakat / organisasi non-profit).</li> <li>4. Dituntut akuntabel pada publik (<i>stakeholders</i> pembangunan)</li> <li>5. Indikator kinerjanya harus lugas dan jelas.</li> <li>6. Seringkali menjadi sasaran isu politik.</li> <li>7. Masalah yang dihadapi bersifat kompleks/multidimensi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Didasarkan pada kebijakan dengan direksi.</li> <li>2. Difokuskan dalam pemegangan saham (<i>shareholders</i>).</li> <li>3. Mempunyai tujuan khusus dalam pencarian keuntungan (organisasi berorientasi profit).</li> <li>4. Akuntabel pada kalangan terbatas (<i>limited shareholders</i>).</li> <li>5. Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/kinerja finansial.</li> <li>6. Sama sekali tidak terkat pada isu politik.</li> <li>7. Tidak mempunyai sidat yang kompleks..</li> </ol>

(Sumber: Suprijadi, 2017 : 21)

Publik sesuai dalam Kamus Besar Bahhasa Indonesia yang bisa disebut berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dkk mendefinisikan publik yakni berarti jumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang

merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Pardiman, 2013 : 16)

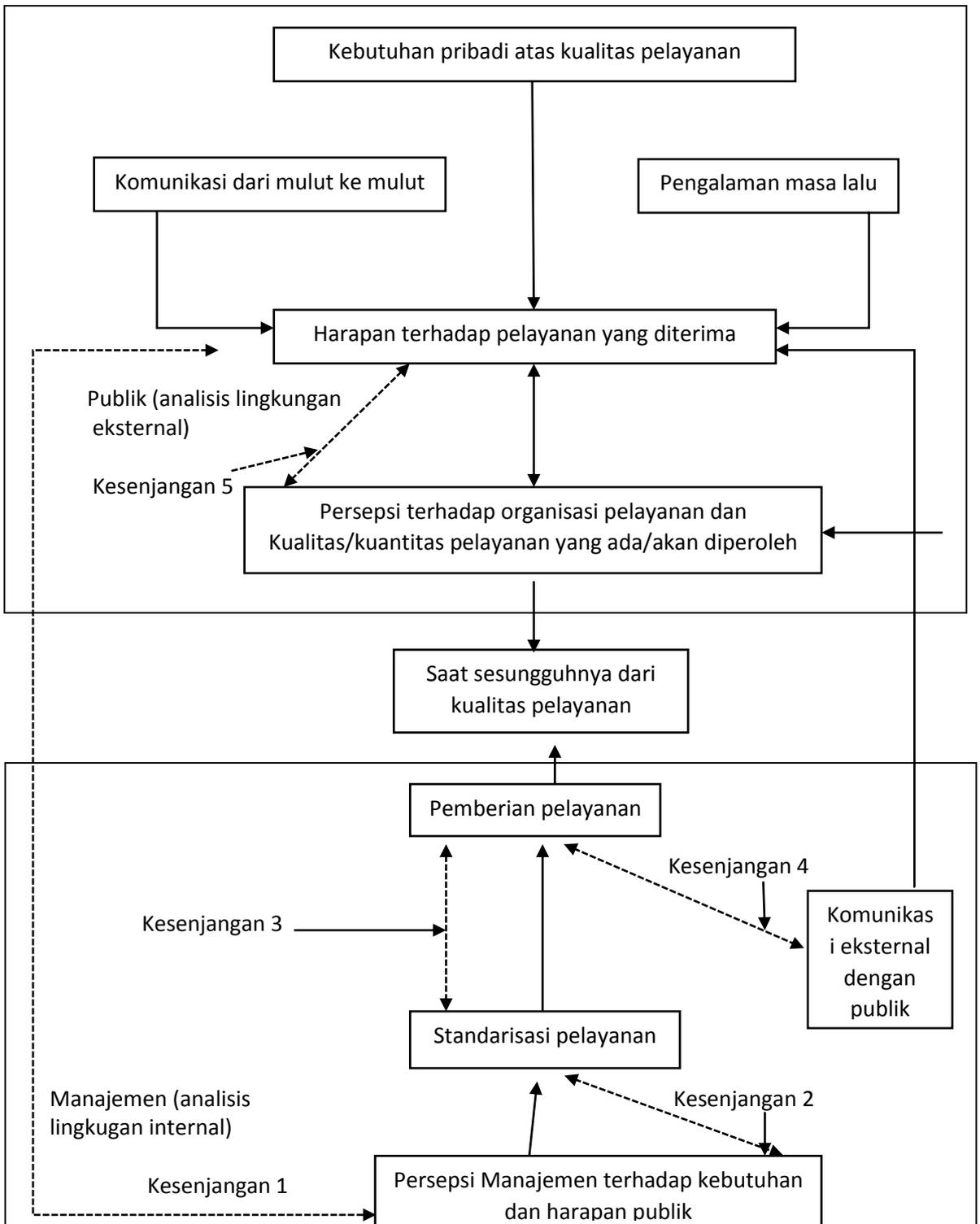
### 3.3. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam bukunya (Ibrahim, 2008 : 23) menyebutkan bahwa Zeithaml menekankan pentingnya evaluasi kinerja organisasi (organisasi dalam hal pelayanan publik), dengan melihat seberapa besar/jauh kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan maupun masyarakat, berupa:

- 1) Kesenjangan diantara harapan pelanggan (*expected service*) dengan persepsi pihak manajemen tentang hal yang sama (*management perception of customer expectation*)
- 2) Kesenjangan persepsi manajemen (*management perception of customer expectation*) dengan kekhususan/spesifikasi kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dari jenis pelayanan tertentu (*service quality specification*)
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian/penyelenggaraan pelayanan (*service delivery*)

- 4) Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan  
(*external communication to customer*)
- 5) Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan  
(*expected services*) dengan pelayanan yang dirasakan/dipersepsi  
oleh pelanggan (*perceived service*).

### 3.4 Model Konseptual Pelayanan Publik



### 3.5 Paradigma Pelayanan Publik

Dengan makna reformasi, dan hakikat suatu pemerintahan yang demokratis, hakikat negara kesejahteraan yang kita anut, serta tuntutan manajemen publik baru (NPM), maka sudah selayaknya pelayanan publik ini menganut paradigma yang mementingkan kepentingan masyarakat luas (*customer driven*), dengan antara lain:

- 1) Lebih difokuskan pada pengaturan yang berorientasi mengembangkan kondisi yang kondusif bagi pelayanan public, yang secara nyata benarbenar berorientasi bagi kepentingan dan kepuasan masyarakat yang dilayani
- 2) Berupaya memberdaya (bukan memperdayakan) masyarakat luas, sehingga masyarakat memiliki kemampuan, akses dan umpan balik terhadap masukan, proses dan keluaran dari pelayanan public, sehingga dihasilkan pelayanan publik yang prima.
- 3) Pada setiap tempat pelayanan publik henaknya jelas syarat-syaratnya, waktu, biaya dan sema hal yan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik
- 4) Sistem pelayanan publik tidak hanya sebatas masukan-proses-keluaran tetapi justru yang terpenting hasil/dampak positif

yang dirasakan para pengguna pelayanan publik tersebut,  
yakni masyarakat luas

#### 4. Tinjauan Transportasi Umum Darat

##### 4.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan maupun mesin.

1. Menurut Bowersox (1981) transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain, dimana produk dipindahkan ke suatu tempat yang lebih dibutuhkan pada tujuannya.

Secara umum transportasi yakni suatu kegiatan memindah sesuatu (barang-barang) dari suatu tempat pada tempat lain baik dengan atau tanpa sarana.

2. Menurut Morlok (1978) transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindah atau mengangkut sesuatu dari satu tempat menuju tempat lain.

3. Menurut Papacostas (1987), transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat dipindahkan dari satu tempat menuju tempat lainnya secara efisien dalam tiap tiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.
4. Menurut Steenbrink (1974) transportasi yakni perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan tempat yang terpisah secara geografis.

Sedangkan menurut Morlok, transportasi pada dasarnya bukan termasuk dalam tujuan yang akhir, oleh karenanya permintaan jasa-jasa transport dengan kata lain disebut juga sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lain. Dengan kata lain juga permintaan akan transport baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan dalam jasa transportasi tak berdiri sendiri, melainkan dibalik kepentingan lainnya.

Dasarnya permintaan angkutan sesuai Tamin (2000 : 281) diakibatkan oleh hal-hal berikut :

1. Kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di jalan suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, ke sekolah dan lain-lain
2. Kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi di lokasi lain

Secara garis besar, transportasi dibedakan menjadi 3 yaitu, transportasi air, udara, darat. Pemilihan penggunaan moda transportasi tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yakni:

1. Segi Pelayanan
2. Keandalan dalam bergerak
3. Keselamatan dalam perjalanan
4. Biaya
5. Jarak Tempuh
6. Kecepatan Gerak
7. Keandalan
8. Keperluan
9. Fleksibilitas
10. Tingkat Populasi
11. Penggunaan Bahan Bakar

#### 4.2. Ciri-Ciri Moda

Transportasi menurut Setijowarno & Frazilla (2001), antara lain:

- 1) Menyediakan pelayanan (*availability of service*) menyangkut kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.
- 2) Berecepatan yang berarti menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bergerak antara dua lokasi.
- 3) Memiliki frekuensi yang berarti adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.
- 4) Pengoperasian yang diandalkan (*dependability of operation*) menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
- 5) Kemampuan (*capability*) merupakan kemampuan untuk dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.

#### 4.3. Ciri – Ciri Sistem Prasarana Transportasi

Ciri utama sistem prasarana transportasi ialah melayani pengguna, bukan berupa barang atau komoditas. Oleh karenanya tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan. Oleh karena itu, sangat penting mengetahui secara akurat besaran kebutuhan akan transportasi pada masa mendatang

sehingga kita dapat menghemat sumber daya dengan mengatur atau mengelola system prasarana transportasi yang dibutuhkan (Tamin, 2000 : 15).

Pada dasarnya system prasarana transportasi mempunyai dua peranan utama (Tamin, 2000 : 7) yakni:

1. Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan.
2. Sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan.

#### G. Definisi Konseptual

1. Persepsi yang telah kita pahami sebelumnya merupakan suatu inisiatif ataupun tanggapan yang terbawa dari dalam psikolog setiap masing-masing manusia. Terdapat beberapa faktor juga yang dapat mempengaruhinya. Dalam situasi tertentu memiliki waktu, disuatu tempat ataupun disuatu keadaan social dengan target pada hal baru, gerakan, bunyi, ukuran maupun seberapa dekatnya.
2. *Netizen* merupakan pengguna internet atau juga disebut-sebut sebagai penghuni aktif terlibat dikomunitas online di internet.

3. Media sosial merupakan alat mediasi untuk berkomunikasi sebagaimana yang dipahami secara umum. Memiliki 6 jenis kategori besar dalam media sosial untuk berkomunikasi.
4. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai kegiatan dan menawarkan kepuasan yang dapat dirasakan
5. Transportasi pada hakekatnya perpindahan manusia atau barang dari satu tempat pada tempat lainnya dalam kurun waktu tertentu demi suatu kebutuhan untuk berpindah menggunai kendaraan digerakan oleh manusia maupun oleh hewan.

#### H. Definisi Operasional

Tujuan dibuatnya definisi operasional adalah memberikan batasan untuk peneliti supaya memudahkan menganalisis data yang akan dibahas pada masalah penelitian. Dalam penelitian ini akan terokus pada variable netizen yang dianggap pengguna media sosial untuk penggunaan pelayanan Transjogja selanjutnya variable pelayanan Bus Transjogja yang merujuk pada Peraturan Gubernur (PERGUB) mengenai Jaringan Trayek Perkotaan Yogyakarta.

Tabel 1.4

Persepsi Warga Netizen

Varibel	Indikator	Parameter
Persepsi Netizen	Persepsi positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya Transportasi</li> <li>b. Pemilihan rute</li> <li>c. Waktu Operasional</li> <li>d. Keselamatan dalam Perjalanan</li> <li>e. Fasilitas</li> <li>f. Segi Pelayanan</li> <li>g. Keperluan</li> <li>h. Keandalan Berkendara</li> <li>i. Tingkat Polusi</li> </ul>
	Persepsi Negatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya Transportasi</li> <li>b. Pemilihan rute</li> <li>c. Waktu Operasional</li> <li>d. Keselamatan dalam perjalanan</li> <li>e. Fasilitas</li> <li>f. Segi Pelayanan</li> <li>g. Keperluan</li> <li>h. Keandalan Berkendara</li> <li>i. Tingkat Polusi</li> </ul>

Sumber: penulis 2018

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur yang menggunakan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang orang dan

pelaku yang dapat diamati. Dalam kajian penelitian ini akan dilakukan pencarian data melalui kajian pustaka dan menganalisis hasil perkumpulan dari persepsi netizen dalam bermedia sosial yang penulis satukan dalam sebuah aplikasi online. (Sugiarto, 2017 : 141)

Indikator yang kemudian dijadikan acuan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah definisi operasional yang merupakan bentuk reduksi dari kerangka teori.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian persepsi *netizen* terhadap pelayanan Trans Jogja ini berada di *Dinas Perhubungan* yang berada Di Kota Yogyakarta.

## 3. Jenis Data

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang sumber datanya berasal dari data – data kepustakaan. Data tersebut dikumpulkan dengan cara mencari, memilih, memilah, menyajikan dan menganalisis data–data literatur yang memilih, memilah, menyajikan dan menganalisis data–data literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun data primer pada penelitian ini dari penelitian bersumber dari media sosial berupa Facebook, Twitter dan Instagramserta media online yang berupati dan kredibel. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yakni diolah dari

teribbunewa.com dan tempo.co serta berupa jurnal dan buku-buku ilmiah yang sesuai dengan penelitian.

Tabel 1.5  
Persepsi Warga Netizen

Varibel	Indikator	Parameter
Persepsi Netizen	Persepsi positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya Transportasi</li> <li>b. Pemilihan rute</li> <li>c. Waktu Operasional</li> <li>d. Keselamatan dalam Perjalanan</li> <li>e. Fasilitas</li> <li>f. Segi Pelayanan Keperluan</li> <li>g. Keperluan</li> <li>h. Keandalan Berkendara</li> <li>i. Tingkat Polusi</li> </ul>
	Persepsi Negatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a Biaya Transportasi</li> <li>b Pemilihan Rute</li> <li>c Waktu Operasional</li> <li>d Keselamatan dalam Perjalanan</li> <li>e Fasilitas</li> <li>f Segi Pelayanan</li> <li>g Keperluan</li> <li>h Keandalan Berkendara</li> <li>i Tingkat Polusi</li> </ul>

Sumber: penulis, 2018

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2010 : 161) menjelaskan bahwasanya pada dasar semua dokumen yang berkaitan pada topik penelitian,

dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan dan bahkan melali analisis isi dokumen, dapat ditangkap informasi tentang subjek yang diteliti mengenai pembentukan dan pengalihan perilaku serta pola berlangsung komunikasi verbal.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang memiliki erat kaitannya untuk memecahkan permasalahan. Penelitian ini bersifat kepustakaan (*library research*), teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yakni dengan cara menghimpun data dan informasi dari banyak sumber terpercaya, terutama dalam media elektronik yang berkaitan dengan topik peneliti. Dengan melalui media online didapatkan dokumen-dokumen yang bereputasi dan kredibel. Pada penelitian ini penulis berfokus dengan beberapa dokumen pencarian dapat digunakan berupa dokumen pencarian yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.6  
Dokumen Pencarian

No.	Dokumen	Sumber
1	Sosial Media	Facebook & Twitter (Transjogja, Bus Kota Jogja)
2	Media Online	Berita online dengan jangka waktu 2 tahun terakhir (2016-2018)

Sumber: penulis, 2018

## 5. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2013 : 244) menyatakan bahwa analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.

Berdasar pendapat tentang model analisis data dalam penelitian kualitatif diatas, maka data lapangan melalui tahap-tahap (Nugraha, 2014 : 174 – 176).

### 1. Reduksi Data

Komponen pertama dalam analisis kualitatif yakni reduksi (Nugrahani, 2014 : 174) data peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan. Penyajian data (*data display*)

Merupakan kegiatan penyusunan hal-hal pokok dan pola yang sudah dirangkum secara sistematis, sehingga diperoleh tema dan pola secara jelas tentang permasalahan penelitian.

## 2. Sajian Data

Dibukunya Nugrahani (2014 : 176) juga memaparkan komponen kedua dalam analisis kualitatif adalah sajian data. Sajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan untuk sebuah penelitian dalam menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data berupa sebuah wadah untuk rakitan organisasi informasi, dalam pembentukkan deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokokpokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis, dan sistematis, sehingga mudah dipahami.

## 3. Pengambilan kesimpulan (conclusion, drawing, verivying )

Merupakan upaya untuk mencari makna data yang dikumpulkan dan memantapkan dengan member check atau triangulasi dilakukan slama dan sesudah data dikumpulkan.

Analisis data model interaktif, dikemukakan oleh Miles & Huberman (1984 : 23). Analisis data model interaktif ini memiliki tiga komponen, yaitu: (1) reduksi data, (2) sajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Menurut Miles dan Huberman (1984 : 23) ketiga komponen utama tersebut harus ada dalam analisis data kualitatif, sebab hubungan dan keterkaitan antara ketiga komponen itu perlu terus dikomparasikan untuk menentukan arahan isi simpulan sebagai hasil akhir penelitian.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini, berupa:

a. Netvizz

Netvizz merupakan sebuah data yang berbentuk menyerupai statiska diperlukan guna membaca data-data gambaran yang dibutuhkan untuk menganalisis sebuah penelitian.

b. Word Clouds

*Wordclouds.com* merupakan gabungan antar pikiran yang beragam pada persepsi menjadi satu pikiran dan satu garis besar pikiran pada data display yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## J. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis dan konsisten serta dapat menunjukkan gambaran yang utuh dalam penelitian skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika seperti berikut:

Bab 1 yang merupakan Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang, kerangka dasar teori, definisi konseptual, definisi operasional, metode penelitian dan system pembahasan.

Bab II yakni Objek Penelitian yang memaparkan secara singkat profil dan informasi yang mendasar tentang objek penelitian yaitu Trans Jogja

Bab III adalah Hasil dan Pembahasan yang akan menguraikan hasil dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian tentang persepsi netizen terhadap pelayanan Bus Trans Jogja Tahun 2016-2018 kemudian hasil tersebut dianalisis dan dijabarkan.

Bab IV adalah Penutup, memaparkan kesimpulan yang diambil berdasar hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

Daftar Pustaka