

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI
PENGUNAAN APLIKASI GOBIS DALAM POSTINGAN
INSTAGRAM @SUROBOYOBUS**



Disusun Oleh:

ESTI NIRIGI

1423019157

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2024

Skripsi

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI
PENGUNAAN APLIKASI GOBIS DALAM POSTINGAN
INSTAGRAM @SUROBOYOBUS**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

ESTI NIRIGI

1423019157

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Esti Nirigi

NRP : 1423019157

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI
PENGUNAAN APLIKASI GOBIS DALAM POSTINGAN INSTAGRAM
@SUROBOYOBUS**

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar sarjana saya dicabut.

Surabaya, 19 Desember 2024

Penulis



Esti Nirigi

1423019157

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PENGGUNAAN
APLIKASI GOBIS DALAM POSTINGAN INSTAGRAM @SUROBOYOBUS**

Oleh:

Esti Nirigi

NRP. 1423019157

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., ()
M.Med.Kom,
NIDN. 0715108903

Pembimbing II : Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., ()
Med.Kom,
NIDN. 0719078401

Surabaya, 19 Desember 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi
Pada: 19 Desember 2024

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom,
NIDN. 0715108903

Dewan Penguji:

1. Ketua : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704
2. Sekretaris : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom (.....)
NIDN. 0715108903
3. Anggota 1 : Dr.Drs.Nanang Krisdinanto ,M.Si. (.....)
4. Anggota 2 : Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., Med.Kom (.....)
NIDN. 0719078401

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi Perkembangan Ilmu pengetahuan, Saya Sebagai Mahasiswa Universitas Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Esti Nirigi

NRP : 1423019157

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

**Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Penggunaan Aplikasi Gobis
dalam postingan instagram @suroboyobus**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian persyaratan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Desember 2024

Yang menyatakan,



Esti Nirigi

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya sebagai penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu dan senantiasa menyertai peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul **Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Penggunaan Aplikasi GoBis Dalam Postingan Instagram @Suroboyobus** dengan baik dan membimbing saya sampai dengan titik ini. Terima kasih semua karya berkat mu dan peryertaanmu, semoga apa yang saya kerjakan sampai denagn saat ini bisa menjadi bekal untuk saya di masa depan nanti tidak lupa juga buat orang tua,sahabat,kaka-kaka dan teman-teman perantahuan saya sudah mau dukung saya sampai sekarang terima kasih banyak. Karya ini saya persembahkan untuk Bapa dan Mama yang selalu memberi kasih sayang yang tak henti. Terima kasih.

“Tuhan Yesus sumber kekuatanku”

“Ora Et Labora”

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus, yang selalu dan senantiasa menyertai peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul **Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Penggunaan Aplikasi Gobis Dalam Postingan Instagram @Suroboyobus** dengan baik. Dengan terselesaikan penelitian propos penulis tentunya mendapat dukungan dari beberapa pihak yang membantuh beri semangat kepada penulis menyelesaikan dan proses demi proses, demi mencapai hasil yang baik. Terima kasih saya ucapkan juga kepada semua pihak khususnya

1. Keluarga besar terutama Abniel Nirigi dan Oktovina Gwijangge selalu kedua orang tua dan pinus nirigi selaku saudara penulis, tak lupa juga kepada sahabat Derlince imingkawak, Anastaya devota, novita mbisikmbo, yang selaku sahabat penulis yang selalu mendukung penulis.
2. Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos. M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos. M.I.Kom. dan Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., Med.Kom Selaku Dosen Pembimbing, saya mengucapkan banyak Terima Kasih telah membantu penulis dan memberi pengarahan, dengan baik dan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Theresia Intan Putri Hartianan S,sos.,M..I.Kom dan Dr.Drs.Nanang Krisdinanto,M.Si. Selaku Dosen Penguji Skripsi penulis mengucapkan terima kasih banyak telah memberikan arahan dan motivasi .
5. Tak lupa juga penulis berterims kasih banyak Kepada pihak YPMK yang sudah membiayakan dari awal kuliah sampai selesai, saya mengucapkan banyak terima kasih karena sudah membantu kami anak-anak papua lebih khsusnya kami dari Timika.

saya tahu bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna untuk itu saya mohon maaf jika ada kata-kata yang salah. Semoga skripsi ini dapat memberikan hasil yang baik bagi para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 19 Desember 2024

Esti Nirigi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PERSEMBAHAN	vVI
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
Abstrak	xii
Abstract.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian.....	11
I.4 Batasan Masalah	11
I.5. Manfaat Penelitian	11
I.5.1. Manfaat Akademis.....	11
I.5.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1. Penelitian Terdahulu.....	13
II.2. Kerangka Teori.....	16
II.2.1. Proses Komunikasi.....	16
II.2.2. Tingkat pengetahuan	18
II.2.3. Isi Pesan	21
II.2.4. Informasi	24
II.2.5. Pelayanan	24
II.2.6. Media Sosial Instagram.....	26
II.3. Nisbah Antar Konsep	27
II.4. Bagan Kerangka Konseptual.....	29

BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
III.2 Metode Penelitian.....	30
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
III.4 Definisi Konseptual.....	31
III.5 Definisi Operasional.....	32
III.6 Populasi dan Sampel.....	34
III.6.1. Populasi.....	34
III.6.2. Sampel.....	34
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	35
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	36
III.9.2. Validitas.....	36
III.9.2. Reliabilitas.....	37
III.10. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
IV.I. Gambaran Subjek Penelitian.....	40
IV.I.1 Followers instagram @suroboyobus.....	41
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
IV.2.1 Uji Validitas.....	41
IV.2 Reliabilitas.....	42
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
IV.3.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	43
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
V.1. Kesimpulan.....	64
V.2. Saran.....	65
Daftar Pustaka.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Uji Validitas Kuesioner	41
Tabel IV. 2 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	45
Tabel IV. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Aplikasi Gobis di instagram @suroboyobus	45
Tabel IV. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Menginstal/Mendownload Aplikasi Gobis	46
Tabel IV. 9 Tingkat Pengetahuan Atribut Dan Karakteristik Produk.....	47
Tabel IV. 10 Tingkat Pengetahuan Manfaat Fungsional dan Psikososial	51
Tabel IV. 11 Tingkat Pengetahuan Nilai Kepuasan Produk.....	54
Tabel IV. 12 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Pengetahuan	57
Tabel IV. 13 Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan	60
Tabel IV. 14 Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tarif SuroboyoBus	5
--	----------

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai penggunaan aplikasi GoBis yang dipromosikan melalui akun Instagram @suroboyobus. GoBis merupakan aplikasi yang menyediakan layanan informasi terkait transportasi dan perjalanan bus di Surabaya, yang bertujuan mempermudah pengguna dalam mengakses jadwal, rute, dan informasi terkait lainnya. Melalui akun Instagram @suroboyobus, informasi terkait GoBis dipublikasikan secara rutin untuk menarik minat masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna Instagram @suroboyobus di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan aplikasi GoBis, sebagian besar responden belum memanfaatkan aplikasi tersebut secara maksimal. Faktor penyebab rendahnya tingkat penggunaan aplikasi GoBis di kalangan masyarakat Surabaya antara lain kurangnya pemahaman mengenai fitur-fitur aplikasi dan adanya keterbatasan dalam hal promosi yang lebih intensif. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pihak pengelola @suroboyobus dapat meningkatkan konten edukasi dan promosi untuk memperkenalkan lebih jauh kegunaan aplikasi GoBis kepada masyarakat Surabaya.

Kata kunci: Pengetahuan masyarakat, aplikasi GoBis, Instagram @suroboyobus, Surabaya, transportasi publik.

Abstract

This study aims to assess the level of awareness and knowledge among the people of Surabaya regarding the use of the GoBis application, particularly as showcased in Instagram posts by @suroboyobus. GoBis is a digital platform that provides bus services, offering convenience and real-time tracking for users. Instagram, as a popular social media platform, is used to promote such services, and understanding the local community's familiarity with it can offer valuable insights. Through surveys and direct analysis of engagement on Instagram posts, the study evaluates how well the residents of Surabaya understand the GoBis app's features, its benefits, and their general attitudes toward using digital solutions for public transportation. The findings suggest that while there is a growing interest in mobile apps for public transport, there is a varying degree of awareness among different age groups and demographics within Surabaya. This knowledge gap highlights the need for more targeted social media campaigns and community outreach efforts to increase digital literacy regarding transportation services like GoBis.

Keywords: community knowledge, GoBis application, Instagram @suroboyobus, Surabaya, public transportation