

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini akan berfokus pada tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai penggunaan aplikasi GoBis dalam postingan Instagram @SuroboyoBus. Peneliti meneliti ini karena sebagian masyarakat Surabaya belum mengetahui adanya penggunaan aplikasi GoBis yang diadakan. Penelitian ini menggunakan teori Harrold Lasswell yaitu cara yang terbaik untuk menggambarkan proses komunikasi adalah menjawab lima unsur pertanyaan: “*Who – Says What - In Which Channel - To Whom - With What Effect?*” atau Siapa (komunikator/sumber), Mengatakan Apa (pesan), Melalui Saluran Apa (media), Kepada Siapa (komunikasikan/penerima), Dengan Efek Apa? (Effendy, 2007b). Melalui teori proses komunikasi tersebut, pada penelitian ini adalah proses komunikasi isi pesan yang disampaikan, yang akan memberitahukan informasi layanan mengenai Suroboyo Bus dan Suroboyo Bus Tumpuk kepada followers melalui akun Instagram @SuroboyoBus. Proses komunikasi tersebut akan menghasilkan efek atau pengaruh pada penerima pesan atau komunikasikan. Terdapat berbagai efek dalam proses komunikasi, yaitu efek kognitif, afektif, dan konatif. Efek kognitif berhubungan dengan pikiran atau penalaran, sehingga khalayak yang semula tidak tahu, tidak mengerti, dan bingung menjadi merasa jelas. Efek afektif berhubungan dengan perasaan, sedangkan efek konatif berhubungan dengan niat, upaya, usaha,

yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan. Dalam penelitian ini, proses komunikasi tersebut akan menghasilkan efek kognitif. (Effendy, 2007a).

Efek komunikasi pesan memegang peran sangat penting dalam sebuah komunikasi. Bahkan, pesan merupakan awal terjadinya sebuah komunikasi, sebagaimana tergambar dalam proses komunikasi. Dalam studi retorik dan komunikasi, pesan diartikan sebagai informasi yang disampaikan dengan kata-kata (dalam ucapan atau tulisan), dan/atau tanda dan simbol lainnya. Sebuah pesan (verbal atau non-verbal, atau keduanya) adalah isi dari proses komunikasi. Pengirim menyampaikan pesan kepada penerima. Menurut Tasmara (1987), pesan adalah sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan melalui proses komunikasi. Sedangkan dalam Pengantar Ilmu Komunikasi (2004), Hafied mendefinisikan pesan sebagai serangkaian isyarat/symbol yang diciptakan oleh seseorang untuk maksud tertentu dengan harapan bahwa penyampaian isyarat/symbol itu akan berhasil dalam menimbulkan sesuatu. Notoatmodjo (dikutip dalam Wawan & Dewi, 2019) menyatakan pengetahuan adalah hasil “tahu“ dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terhadap objek terjadi melalui panca indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain penting untuk menentukan tindakan seseorang, karena dari pengalaman dan penelitian membuktikan bahwa perilaku didasari oleh pengetahuan.

Notoatmodjo (dikutip dalam Wawan & Dewi 2019) menyatakan bahwa pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk

terbentuknya tindakan seseorang (*oventbehavior*). Pengetahuan yang cukup di dalam domain kognitif mencakup enam tingkatan, yaitu :

- a. Tahu (*Know*), diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya atau pengetahuan mengingat kembali terhadap apa yang telah diterima. Dengan kata lain responden mampu mengingat dan menguraikan tentang aplikasi GoBis yang telah dijelaskan melalui akun @SuroboyoBus.
- b. Memahami (*Comprehention*), diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan secara benar. Orang yang telah memahami suatu objek atau materi, dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, dan meramalkan terhadap objek yang telah dipelajari. Hal ini berarti responden mampu menyimpulkan, dan menjelaskan secara rinci/detail tentang aplikasi GoBis.
- c. Aplikasi (*Application*), diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang sebenarnya. Ini diartikan bahwa responden pernah/telah mendownload aplikasi GoBis dan menggunakannya.
- d. Analisis (*Analysis*), diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menyatakan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam struktur organisasi tersebut dan masih ada kaitannya satu sama lain. Artinya bahwa responden mampu menggunakan dan menyesuaikan penggunaan aplikasi GoBis.

- e. Sintesis (*Syntesis*), diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang ada.
- f. Evaluasi (*Evaluation*), diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian itu berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada. Hal ini berarti responden dapat memberikan penilaian tentang aplikasi GoBis yang telah digunakan .

Penelitian ini memilih tentang isi pesan pada akun Instagram @SuroboyoBus mengenai aplikasi GoBis terhadap tingkat pengetahuan masyarakat. Terdapat cara untuk dapat naik bus Suroboyo, yaitu dengan mengumpulkan sampah botol plastik. Di Instagram Suroboyo bus juga terdapat postingan untuk diberitahukan kepada masyarakat mengenai jadwal bus beroperasi. Dengan tarif sekali perjalanan dengan biaya hanya Rp.5.000,-/perjalanan untuk masyarakat umum dan Rp.2.500,-/perjalanan untuk pelajar atau mahasiswa, serta gratis khusus untuk tenaga pendidik & pegawai kecamatan/kelurahan. Selain itu, alternatif pembayaran lainnya dengan menggunakan botol plastik bekas.

Gambar 1. 1 Tarif SuroboyoBus



Sumber: Facebook Suroboyobus

Inovasi aplikasi GoBis diluncurkan pada bulan April 2018. Aplikasi tersebut dapat diunduh di *play store* dan *app store*. Peluncuran aplikasi GoBis ini merupakan salah satu cara pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan Surabaya menjadi *smart city* (Antaraneews.com, 2018 diakses pada 22/02/2024).

GoBis merupakan aplikasi *tracking* posisi bus yang selama ini digunakan calon penumpang. Fitur baru tersebut yaitu 'Menunggu di halte'. Melalui fitur ini calon penumpang bisa *scan QR Code* yang ada di halte/bus stop, lalu keberadaan penumpang akan langsung diketahui oleh *crew* Suroboyo bus terdekat. Selain diketahui oleh *crew* bus, penumpang juga akan terdeteksi oleh Situs Pusat Kontrol Suroboyo Bus di Terminal Joyoboyo. Sementara itu, Diana, salah satu penumpang Suroboyo Bus mengaku dengan adanya fitur kedatangan bus, memudahkan waktunya berangkat dan pulang kerja. (surabaya.tribunnews.com diakses

22/02/2024). Halaman Menu GoBis Fitur yang ada pada GoBis juga beragam.

Berikut adalah beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi GoBis:

- a) Fitur Suroboyo Bus: Fitur ini memudahkan para pengguna untuk mengetahui dimana letak halte dan Bus Suroboyo. Selain itu, kita juga dapat memilih dan melihat rute dari perjalanan Suroboyo Bus.
- b) Fitur Menunggu Bus: Pengguna yang menunggu di salah satu halte Bus dapat melakukan *scan barcode*. Scan ini berguna untuk mengetahui letak bus yang dekat dengan halte tersebut.
- c) Fitur Tempat Wisata: Fitur ini memperkenalkan tempat wisata yang ada di Surabaya. Dengan memilih wisata yang dituju, terdapat keterangan dan juga gambar dari tempat wisata tersebut.

Tidak hanya itu, pada fitur yang terdapat dalam aplikasi GoBis juga terdapat Wirawiri, TemanBus, dan TransJatim. Ketika masing-masing fitur tersebut di klik, maka akan muncul rute dari setiap transportasi yang ingin digunakan. Kemudian jika kembali memilih salah satu rute yang ada, maka juga akan muncul map/peta yang menunjukkan titik-titik transportasi tersebut berada. Pada aplikasi GoBis juga terdapat fitur Pos Botol yang jika di klik maka akan muncul map/peta yang menunjukkan alur maupun titik-titik pos penukaran sampah botol plastik menjadi point.

Selanjutnya tidak hanya pada aplikasi GoBis saja, melainkan pada Instagram Suroboyo Bus juga telah banyak informasi yang diberikan Pemkot Surabaya mengenai lokasi penukaran sampah botol plastik menjadi point di aplikasi GoBis

melalui Instagram @SuroboyoBus. Namun, masih banyak masyarakat yang kebingungan dan bertanya dikolom komentar mengenai hal tersebut.

Seperti pada beberapa akun Instagram, salah satunya *username* @agus_limas yang berkomentar “Min, katanya sekarang pas waktu penukaran harus pakai aplikasi, apakah benar begitu?”. Lalu akun @enzlin_sihaloho juga mengomentari “Botol air mineralnya semua ukuran bisa ditukar tiketnya? Dan perlu berapa botol untuk tiket perorangannya?”. Juga akun @kartika.lestari0101 yang bertanya “Min kalau botol galom 15 liter bisa ditukar dengan tiket kah min?”.

Dari kutipan kolom komentar diatas, terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang kebingungan soal penukaran sampah botol plastik. Padahal setelah peneliti mengecek kembali di Instagram @SuroboyoBus, pihak tersebut sudah memposting atau memberikan informasi yang sangat jelas. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai seberapa tinggi tingkat pengetahuan masyarakat di Surabaya akan sistem tersebut.

Penyebaran suatu pesan *public relations* tidak dilakukan secara merata ke semua orang seperti halnya pesan-pesan iklan melalui media massa dan memilih khalayak, unsur atau segmentasi tertentu yang sengaja dipilih dalam rangka lebih mengefektifkan penerimaan pesan-pesan baik secara internal maupun eksternal (Jefkins, 2004:80). Pemerintah Kota Surabaya memberikan penyebaran informasi layanan kepada masyarakat Surabaya dapat diperoleh dari berbagai media komunikasi, seperti media massa (koran dan majalah), media online (internet, youtube, facebook, instagram), dan lain sebagainya.

Tetapi, penyebaran informasi layanan yang disampaikan di media sosial tidak cukup diketahui oleh masyarakat, khususnya mengenai Suroboyo Bus dan Suroboyo Bus Tumpuk melalui media sosial Instagram dengan *username* @SuroboyoBus. Dalam Afriani (2011:24), media sosial adalah sebuah media online dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, dan berbagi (dalam Kurniawan, 2017:220), (Situmeang, p. 85, 2020). Informasi tersebut adalah mengenai fasilitas, jadwal berangkat dan pulang, rute yang dilalui, tempat penukaran sampah dengan tiket, warna kursi menentukan tempat duduk antara laki-laki dan perempuan, memberikan adanya *running text* , *on board unit* (OBU), aplikasi GoBis, dan peraturan. Tujuannya adalah agar masyarakat yang hendak naik, mendapat informasi dan tidak menanyakan hal yang sama.

Penelitian terdahulu dilakukan Khuliyatun Nafisah, Elly Rustanti, Fahrur Rozi, dan Widhya Endah Pratiwi dari Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pahlawan. Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Jombang. Dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Protokol Kesehatan Covid-19 di Dusun Bojoasri-Lamongan” Vol.07 No.02 Agustus (2023). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa hampir separuh dari 35 responden yaitu 15 responden (42,9%), tingkat pengetahuannya kurang. sedangkan sebagian kecil terdiri dari 8 responden (22,8%). Tingkat kepatuhan protokol kesehatan Covid-19 Di Desa Bojoasari, Kecamatan Kalitengah, Kabupaten Lamongan diketahui mayoritas responden (37,1%) di antara 35 responden tidak mematuhi protokol kesehatan Covid-19 hingga 13 orang,

sedangkan hampir separuhnya responden (34,3%) memenuhi. Tingkat kepatuhan protokol kesehatan covid-19 mencapai 12 responden.

Penelitian terdahulu kedua dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Perilaku Swamedikasi” yang dilakukan oleh Tursina Kamila Putri, Faizul Bayani, Laili Apriani, dan Depi Yuliana dari Universitas Qamarulhuda Badaruddin, Lombok Tengah. Vol.03 No.02 Desember (2022). Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa Tingkat pengetahuan responden tentang swamedikasi, sebagian besar termasuk dalam kategori sedang yaitu 72,29% atau sebanyak 60 responden, sedangkan perilaku responden tentang swamedikasi, sebagian besar termasuk dalam kategori sedang yaitu 62,65% atau sebanyak 52 responden. Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan hasil yang tidak signifikan dengan nilai P value sebesar 0,063 dimana hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara tingkat pengetahuan terhadap perilaku swamedikasi.

Jurnal ketiga dengan judul “Hubungan tingkat pengetahuan terhadap perilaku penggunaan antibiotik masyarakat” Vol.01 No.01 (2021) yang dilakukan oleh Esah Meinitasari, Setiyo Budi Santoso, dan Fitriana Yuliasuti. Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa mayoritas masyarakat di Dusun Batur memiliki tingkat pengetahuan antibiotik dalam kategori kurang sebesar 50,0%. Sedangkan perilaku penggunaan antibiotik dalam kategori cukup sebesar 55,65%. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan yang searah antara pendidikan terakhir terhadap tingkat pengetahuan dengan nilai signifikansi sebesar

0,001 dan arah korelasi positif sebesar 0,294. Sedangkan hasil uji Korelasi Pearson menunjukkan ada hubungan signifikan yang searah antara tingkat pengetahuan terhadap perilaku penggunaan antibiotik Masyarakat Dusun Batur, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan arah korelasi positif sebesar 0,528.

Penelitian terdahulu keempat dilakukan oleh Asriani, Fathra Annis Nauli, Darwin Karim dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Sikap Masyarakat Pada Orang Dengan Gangguan Jiwa” Vol.09 No.02 (2020). Dari Fakultas keperawatan Universitas Riau. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki sikap positif sebanyak 55 orang responden (55,6%). Hasil uji statistik menggunakan uji alternatif Pearson Chi Square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan terhadap sikap masyarakat pada orang dengan gangguan jiwa.

Jurnal kelima dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Perilaku Pencegahan Penularan Covid-19 pada Masyarakat” Vol.12 No.01 (2021) yang dilakukan oleh Iin Patimah, Sri Yekti W, Rudy Alfiansyah, Hasbi Taobah, Devi Ratnasari, Andri Nugraha. Dari Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKes Karsa Husada Garut. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan perilaku pencegahan penyebaran Covid-19. Kemungkinan ada beberapa faktor lain yang sangat kuat untuk membentuk perilaku seseorang salah satunya penguatan baik dari dalam diri maupun luar. Berdasarkan hasil penelitian ini masih diperlukan lagi kajian lain untuk menilai faktor lain yang

memengaruhi dalam perilaku seseorang terutama mengenai perilaku pencegahan penyebaran Covid-19.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang hendak diteliti oleh peneliti adalah “Bagaimana Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Penggunaan Aplikasi GoBis dalam Postingan Instagram @SuroboyoBus?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai penggunaan aplikasi GoBis dalam postingan Instagram @SuroboyoBus.

I.4 Batasan Masalah

1. Obyek Penelitian: Isi pesan media sosial Instagram Suroboyo Bus.
2. Subyek Penelitian: Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi GoBis.
3. Metode penelitian : Metode survei

I.5. Manfaat Penelitian

I.5.1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang ilmu komunikasi, mengenai tingkat pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan suatu aplikasi.

I.5.2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan bermanfaat sebagai bahan informasi dan referensi bagi aplikasi GoBis dalam mengembangkan fitur-fitur untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.