

## Opini Publik mengenai Keberadaan Transportasi Online (Studi Deskriptif Opini Warga Babakan Ciparay Mengenai Gojek)

<sup>1</sup>Tia Siti Hoeriyah, <sup>2</sup>Dadi Ahmadi

<sup>1,2</sup>Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: <sup>1</sup>Tiakhoeriyah95@gmail.com, <sup>2</sup>dadi.ahmadi@gmail.com

**Abstract.** Transportation is an important element in today's society life. Everyone needs transportation in their activities. Increased mobility of society create new problems. The existence of conventional transportation can no longer be used as a solution to the transportation problem. The emergence of online transportation as absolute solution, with all the advantages offered people prefer online transportation. With the consequently, that conventional transportation is extinct. The existence of an increasingly crowded online transportation creates a lot of problem. Conventional transportation service providers did a massive protest against the new existence of online transportation. Seeing this problems, the authors were interested to know the public opinion about the existence of online transportation in Bandung. With the three aspects of Dan Nimmo which is namely, beliefs, feelings, and expectations. The purpose of this study are: first, to know the belief of citizens about the existence of online transportation in Bandung. Second, to know the how is citizens feelings about the existence of online transportation in the city of Bandung. Third, to know is the hope of citizens about the existence of online transportation in the Bandung. Public in this research that is located at Kelurahan Babakan Ciparay RW 03RT 04. The author uses descriptive method that describes a state or phenomenon that occurs. With data collection techniques that questionnaire as a means of collecting basic data, interviews, libraries and the internet.

**Keywords:** Public Opinion, Online Transportation, Gojek.

**Abstrak.** Transportasi merupakan unsur penting dalam kehidupan. Setiap orang memerlukan transportasi dalam menjalani aktivitasnya. Mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan kemacetan yang semakin parah memunculkan permasalahan baru. Keberadaan transportasi konvensional sudah tidak bisa lagi dijadikan solusi untuk permasalahan tersebut. Kemunculan transportasi online layaknya oase dipadang pasir, dengan segala kelebihan yang ditawarkan membuat masyarakat semakin berminat. Imbasnya, transportasi konvensional yang merugi karena konsumen beralih. Keberadaan transportasi online yang semakin ramai memunculkan polemik baru. Penyelenggara jasa transportasi konvensional pun melakukan aksi unjuk rasa menolak keberadaan transportasi online. Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana opini publik mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung. Dengan tiga aspek dari Dan Nimmo yakni, keyakinan, perasaan, dan harapan. Tujuan penelitian ini yakni: pertama, untuk mengetahui keyakinan warga mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung. Kedua, untuk mengetahui perasaan warga mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung. Dan ketiga, untuk mengetahui harapan warga mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung. Publik dalam penelitian ini yakni Kelurahan Babakan Ciparay khususnya RW 03RT 04. Penulis menggunakan metode deskriptif yang melukiskan dan menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi. Dengan teknik pengumpulan data yaitu angket sebagai alat pengumpulan data yang pokok, wawancara, kepustakaan dan internet.

**Kata Kunci:** Opini Public, Transportasi Online, Gojek.

### A. Pendahuluan

Masyarakat saat ini berbeda jauh dari masyarakat puluhan tahun kebelakang dimana mobilitasnya lebih rendah dibandingkan masyarakat saat ini. Masyarakat saat ini adalah masyarakat yang mobile, dimana masyarakat beraktivitas di berbagai tempat yang berbeda dalam satu hari yang jaraknya juga relatif jauh. Transportasi konvensional sudah tidak bisa lagi menjadi solusi permasalahan tersebut karena jalurnya yang rumit, harganya yang mahal, serta tidak aman dan nyamannya transportasi konvensional tersebut.

Dalam mengatasi masalah tersebut, muncul terobosan baru yang mengembangkan inovasi dalam penyediaan jasa transportasi yaitu transportasi yang

berbasis aplikasi atau online. Terobosan tersebut dimunculkan oleh pengusaha muda Nadiem Makarim yakni pendiri dan CEO PT Gojek yang berinisiatif membuat transportasi berbasis online sehingga pengemudi yang akan menghampiri konsumen dan penumpang tidak perlu lagi bersusah payah berjalan ke pangkalan ojek karena hanya dengan menggunakan aplikasi dari smartphone, ojek pesanan akan tiba di depan pintu rumah atau dimanapun konsumen berada. Namun keuntungan dan kemudahan ini tidak dirasakan oleh pengemudi ojek pangkalan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Opini Publik Mengenai Keberadaan Transportasi Online?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui kepercayaan warga mengenai keberadaan transportasi online
2. Untuk mengetahui perasaan warga mengenai keberadaan transportasi online
3. Untuk mengetahui harapan warga mengenai keberadaan transportasi online

## **B. Landasan Teori**

Menurut Dan Nimmo (dalam Rakhmat,2006:10) menyatakan bahwa, “Opini adalah tanggapan aktif terhadap rangsangan,tanggapan yang disusun melalui interpretasi personal yang diturunkan dan turut membentuk citra. Setiap opini merefleksikan organisasi yang kompleks terdiri atas tiga komponen– kepercayaan, nilai, dan pengharapan” Tiga komponen diatas yaitu kepercayaan,nilai dan pengharapan saling berkaitan dengan unsur-unsur kognitif,afektif dan konatif.

Dari definisi ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada komponen opini, yaitu:

1. Kepercayaan atau Keyakinan.
2. Nilai atau Perasaan.
3. Harapan.

Kepercayaan atau keyakinan adalah “anggapan subjektif bahwa suatu objek atau peristiwa punya ciri atau nilai tertentu, dengan atau tanpa bukti” (Mulyana, 2012: 215). Kepercayaan atau keyakinan berkaitan dengan aspek kognitif yakni persepsi, mengacu kepada apa yang diterima sebagai benar atau tidak benar tentang sesuatu; percaya atau tidaknya pada sesuatu.

Nilai ini berkaitan dengan aspek afektif yakni perasaan, melibatkan dengan kesukaan dan ketidaksukaan, cinta dan kebencian, atau ketakutan seseorang. Menurut Mulyana (2012:215)“Nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan kita, mencakup: kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Jadi nilai bersifat normatif, memberitahu sesuatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, siapa yang harus dibela, apa yang harus diperjuangkan, apa yang mesti kita takuti, dan sebagainya.”

Sedangkan harapan adalah sesuatu atau keinginan yang disugestikan terwujud. “Pengharapan mengandung citra seseorang tentang akan seperti apa keadaannya setelah tindakan; pengharapan dituturkan dari pertimbangan terhadap apa yang terjadi di masa lalu, keadaan sekarang, dan apa kiranya yang akan terjadi jika dilakukan perbuatan tertentu.” (dalam Rakhmat, 2000:11).

Menurut R.A. Santoso Sastropetro opini publik adalah apa yang dipikirkan oleh sekelompok orang secara kolektif tentang sesuatu yang bersifat kontroversial atau hasil pemikiran sekelompok orang secara kolektif tentang sesuatu hal yang bersifat kontroversial. (Sastropetro, 1990: 58)

Lalu,menurut Leonard W. Doob (dalam Sunarjo, 1997:28) bahwa “opini publik merujuk pada sikap orang-orang mengenai persoalan masyarakat apabila mereka dari

kelompok sosial yang sama”.

Sedangkan menurut Yulianita dan Fuady (2005:366) mengatakan bahwa suatu opini supaya dapat disebut sebagai opini public ada “keharusan” untuk dinyatakan secara lisan/tulisan. Bila masih ada di dalam diri hati/benak belum dapat disebut sebagai opini. Tidak semua opini dengan sendirinya menjadi opini public meskipun menyangkut jumlah orang yang cukup besar. Yang pasti, opini publik terkait dengan masalah yang kontroversial, menimbulkan pro dan kontra, dan menyangkut kepentingan orang banyak.

Dari beberapa pengertian opini publik diatas dapat disimpulkan bahwa opini publik adalah sikap berbagai kelompok dalam menanggapi sesuatu yang bersifat kontroversional.

Dalam buku Komunikasi Sosial, opini publik ini timbul oleh adanya 4 unsur sebagai berikut:

1. Adanya suatu masalah atau situasi yang bersifat kontroversial. Masalah awalnya dari penelitian ini adalah: Keberadaan transportasi online di Kota Bandung.
2. Adanya publik yang secara spontan terpicu kepada masalah termaksud, melibatkan diri ke dalamnya, dan berusaha untuk memberikan pendapatnya. Dengan adanya transportasi online, banyak warga Bandung mengungkapkan pendapatnya dalam media massa dan sosial, dari yang pro hingga yang kontra.
3. Adanya kesempatan untuk bertukar pikiran atau berdebat mengenai masalah yang kontroversial tadi oleh suatu publik. Pada bulan maret, terjadi aksi unjuk rasa oleh beberapa jasa transportasi konvensional terhadap pemerintah di Kota Bandung mengenai keberadaan transportasi online yang dianggap ilegal dan merugikan.
4. Adanya interaksi dari individu-individu dalam publik yang menghasilkan suatu pendapat yang bersifat kolektif untuk diekspresikan. Kata “kolektif” dalam hubungan ini dapat diartikan sebagai pendapat bersama mengenai suatu hal yang kemudian dinyatakan. Seperti halnya dalam unjuk rasa yang terjadi bulan maret lalu, publik tersebut dengan kolektif menyatakan penolakan terhadap keberadaan transportasi online di Kota Bandung. (Sastropetro, 1990:54)

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Metode Kuantitatif dengan jenis penelitian Studi Deskriptif. Teknik pengambilan data menggunakan *Kuesioner* (Angket) kepada warga kelurahan Babakan Ciparay. Populasi pada penelitian ini sebesar 632 orang, data tersebut diperoleh peneliti dari RT 04 kelurahan Babakan Ciparay. Sedangkan untuk pengambilan sampel, peneliti menggunakan Teknik *Sampling Cluster* (Klaster Sampel) serta penggunaan Rumus Slovin. Sehingga didapatkan hasil untuk penyebaran *Kuesioner* (Angket) berjumlah 87 orang. Dari hasil penyebaran *Kuesioner* (Angket), peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.** Keyakinan warga mengenai keberadaan transportasi online

NO	KATEGORI	F	%
1	Tinggi	86	98,85%
2	Rendah	1	1,15%
	<b>JUMLAH</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

n=87

(sumber:angket)

Dari data di atas menunjukkan bahwa 98,85% atau 86 orang dari responden memiliki keyakinan yang tinggi dan 1,15 % atau 1 orang dari responden memiliki keyakinan yang rendah, sehingga dapat diasumsikan bahwa responden memiliki keyakinan yang tinggi mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung. Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kesetujuan warga Babakan Ciparay ini tinggi mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung.

**Tabel 2.** Perasaan warga mengenai keberadaan transportasi online

NO	KATEGORI	F	%
1	Tinggi	84	96,55%
2	Rendah	3	3,45%
	<b>JUMLAH</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

n=87

(sumber:angket)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan 96,55% atau 84 orang dari responden memiliki perasaan yang tinggi dan sebanyak 3,45% atau 3 orang dari responden memiliki perasaan yang rendah.

Dari data tersebut peneliti mengasumsikan bahwa responden memiliki tingkat perasaan yang tinggi mengenai keberadaan di Kota Bandung. Dalam hal ini responden merasa nyaman, aman, senang dan merasa puas mengenai keberadaan transportasi online. Kondisi seperti itu harus dipertahankan oleh PT Gojek sebagai organisasi/lembaga karena menurut Sastropetro (1990: 119) bahwa salah satu kekuatan opini publik yakni dapat mempertahankan eksistensi suatu lembaga atau bahkan bisa juga menghancurkan suatu lembaga.

**Tabel 3.** Harapan warga mengenai keberadaan transportasi online

NO	KATEGORI	F	%
1	Tinggi	87	100%
2	Rendah	0	0%
	<b>JUMLAH</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

n=87

(sumber:angket)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 100% atau seluruh responden memiliki harapan yang tinggi dan tidak ada responden yang memiliki harapan yang rendah mengenai keberadaan transportasi online. Sehingga, dapat dikatakan bahwa harapan responden mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung berada di tingkat tinggi. Responden mengharapkan bahwa keberadaan transportasi online ini bertahan lama, begitupun untuk transportasi konvensional yakni ojek pangkalan dapat bertahan lama dan meningkatkan kualitasnya. Kemudian responden juga berharap PT Gojek untuk meningkatkan kualitas server aplikasinya dan pandangan atau citra baik mengenai keberadaan transportasi online Gojek ini diharapkan dapat bertahan.

## D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Opini publik mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pada aspek keyakinan memiliki persentase terbesar yaitu 57,47%, jadi warga Babakan Ciparay memiliki tingkat keyakinan tinggi mengenai keberadaan transportasi di Kota Bandung.
2. Hasil pada aspek perasaan memiliki persentase terbesar yaitu 66,67%, jadi warga Babakan Ciparay memiliki tingkat perasaan/penilaian yang tinggi yakni senang, puas, nyaman dan aman mengenai keberadaan transportasi online di Kota Bandung.
3. Hasil pada aspek harapan memiliki persentase terbesar yaitu 66,67%, jadi warga Babakan Ciparay memiliki tingkat harapan yang tinggi yakni mengharapkan transportasi online dapat bertahan lama.

## E. Saran

### Saran Teoritis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yakni menjelaskan peristiwa terkait komunikasi, tidak menguji keterkaitan antara variabel. Untuk penelitian selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama, diharapkan dapat menguji keterkaitan antar variabel dengan menggunakan metode korelasional.

### Saran Praktis

Penyelenggara jasa transportasi konvensional diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu bersaing dengan transportasi online atau bergabung dengan jasa transportasi online. PT Gojek pun selaku penyelenggara jasa transportasi online diharapkan untuk meningkatkan sistem pemesanan dan server sehingga konsumen dapat mengakses aplikasi dan memesan dengan mudah tanpa sering *error* dan pemerintah diharapkan dapat memberikan izin kepada jasa transportasi online karena dilihat dari hasil penelitian masyarakat mengharapkan keberadaan transportasi online dapat bertahan lama sehingga pemerintah selaku regulator dapat memberikan izin atau legalitas resmi.

## Daftar Pustaka

- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Komunikasi Politik Komunikator, Pesan, dan Media*. Bandung: Rosdakarya
- \_\_\_\_\_, 2006. *Komunikasi Politik Khalayak dan Efek*. Bandung: Rosdakarya
- Sastropoetro, R.A Santoso. 1990. *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Yulianita, Neni, dan Fuady. 2005. *Opini Komunitas Warga Sekitar Tentang Maraknya Pedagang Kaki Lima (PKL)*. Bandung: Jurnal Sosial dan Pembangunan. Vol 21, No 3. Hal 366.