

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1. Kajian Literatur**

##### **2.1.1. Review Penelitian**

*Review* penelitian ini adalah sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu ini dilakukan agar peneliti dapat memahami konsep yang digunakan pada judul penelitian “Persepsi Mahasiswa FISIP UNPAS Terhadap *Driver Gojek Wanita*”. Penulis menggunakan beberapa rujukan dari penelitian terdahulu yang cukup relevan dengan tema penelitian yang penulis jalankan. Antara lain :

- 1). Rujukan pertama dari Steven Gunawan Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Kristen Perta Surabaya tahun 2017, dengan judul “Persepsi Konsumen atas Layanan *Gojek Car* di Surabaya” teori yang digunakan adalah teori Persepsi, sedangkan metodenya menggunakan deskriptif kuantitatif . Hasil penelitian yang dibahas yaitu mengetahui Persepsi dari konsumen terkait persaingan transportasi online khususnya *Gojek car* guna memperbaiki kualitas layanan transportasi *online* terhadap kosumen.

2). Rujukan yang kedua dari Atika Zahra Fakultas Ilmu Sosial Pendidikan Sosiologi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2017, dengan judul “Fenomena Kehidupan Tukang Ojek *Online* Wanita di Kecamatan Tampan Pekanbaru Riau. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tukang ojek perempuan memiliki peran ganda domestik dan publik. Pekerjaan sebagai tukang ojek online dalam penelitian ini dilatarbelakangi beberapa faktor seperti lingkungan, keluarga dan keadaan ekonomi.

Tabel 2.1

## Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Teori	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	STEVEN GUNAWAN	Persepsi Konsumen atas Layanan <i>Gojek Car</i> di Surabaya		Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian yang dibahas yaitu mengetahui Persepsi dari konsumen terkait persaingan transportasi online khususnya <i>Gojek car</i> guna memperbaiki kualitas layanan transportasi <i>online</i> terhadap kosumen.	Teori	Metode dan hasil penelitian
2	ATIKA ZAHRA	Fenomena Kehidupan Tukang Ojek <i>Online</i> Wanita di Kecamatan Tampan Pekanbaru Riau		Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tukang ojek perempuan memiliki pera ganda domestik dan publik.	Objek dan Metode	Teori dan Hasil penelitian

(Sumber : Skripsi Online)

## **2.2. Kerangka Konseptual**

### **2.2.1. Pengertian dan Sejarah Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi *Online***

Transportasi *online* terdiri dari dua kata, yaitu Transportasi dan *Online*. Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui.

*Online* adalah istilah saat kita sedang terhubung dengan internet atau dunia maya, baik itu terhubung dengan akun media sosial kita, email dan berbagai jenis akun lainnya yang kita pakai atau gunakan lewat internet.

Transportasi *online* merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari, mempermudah seseorang yang ingin bepergian. Sebagai contoh: mudah memesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut diberi apresiasi.

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang

yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia. Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting.

Sejarah transportasi dimulai sejak roda ditemukan sekitar 3500 tahun yang lalu, transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain yang digerakan oleh manusia. Transportasi sangatlah penting untuk kehidupan semua sosial manusia. Bentuk paling sederhana dari transportasi secara teoritis adalah semua hal dipengaruhi penggunaan oleh manusia. Memasuki abad ke-20 seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan industri, transportasi berubah menjadi salah satu aspek yang paling dibutuhkan manusia.

Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Kegunaan transportasi berperan vital dalam membantu penyaluran barang dan jasa jika dilihat dari era modernisasi saat ini, dimana segala sesuatu hal harus cepat dan juga tepat sasaran. Apalagi pada saat ini masyarakat modern sudah mengenal alat komunikasi yang sangat maju dan canggih seperti telepon pintar atau smartphone yang pada saat ini sangat mendukung segala aspek kehidupan. Apalagi ssetelah dikenal internet yaitu jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan sistem global *Transmission Control Protocol / Internet Protocol Suite* (TCP/IP) Dengan adanya jaringan internet ini tentunya

komunikasi semakin mudah dan cepat. Sehingga memudahkan berjalannya kehidupan masyarakat.

Beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya model transportasi berbasis online pada kota-kota besar di Indonesia.

Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi *online*. Jasa transportasi berbasis *online* ini disebut juga dengan aplikasi ridesharing yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014.

Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis *online* ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar. Dari sisi kebutuhan masyarakat, transportasi *online* sudah menjadi sebuah moda alternatif

yang diinginkan masyarakat setelah sebelumnya masyarakat harus menggunakan moda transportasi konvensional yang menuai beberapa masalah seperti minimnya keamanan dan kenyamanan ketika menggunakan bis umum yang seringkali sudah tidak layak beroperasi maupun faktor-faktor lainnya.

Selain itu, saat ini teknologi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam aspek global karena dunia semakin cepat berubah ke arah modernisasi berbagai aspek, oleh karena itu setiap negara harus mampu bersaing dengan pemanfaatan teknologi serta mengaplikasikannya di dalam aktivitas. Berkaitan dengan hal ini, jasa transportasi berbasis aplikasi *online* merupakan tuntutan persaingan yang mengharuskan peran teknologi di dalam mempermudah mobilitas masyarakat.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut :

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi *online* yang ada di dalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi

kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.

- c. Lebih terpercaya, maksudnya disini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *driver* sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.

#### **2.2.1.1. Sumber Hukum Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi *Online***

Seiring dengan semakin berkembangnya *smartphone* (telepon pintar) yang memiliki fitur teknologi aplikasi untuk menghubungkan pengguna *smartphone* ke internet, mendorong perkembangan teknologi aplikasi hingga akhirnya saat ini dimanfaatkan sebagai media bisnis. Teknologi aplikasi merupakan hasil kreativitas para pelaku usaha yang melihat adanya peluang bisnis dalam wilayah di antara pembeli dan penjual jasa. Wilayah itulah yang dikembangkan para pelaku usaha untuk berbisnis dengan menciptakan teknologi aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan antara masyarakat pengguna dan pelaku usaha.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sebelumnya diatur dalam Surat Pemberitahuan Nomor:UM.3012/1/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik

Indonesia Bapak Ignasius Jonan Namun Surat Pemberitahuan tersebut menuai pro maupun pro kontra yang mengakibatkan terjadinya perdebatan keras maupun bentrokan antar kepentingan transportasi online dan transportasi konvensional. Maka dari itu untuk menengahi konflik di kalangan masyarakat terkait kehadiran taksi *online*, pemerintah melalui Menteri Perhubungan dan Komisi V DPR RI akhirnya resmi menerbitkan aturan regulasi terbaru mengenai transportasi umum, yakni melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek seperti taksi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan taksi *online*. Dalam permenhub tersebut juga mengatur perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* wajib memiliki ijin yang dikenakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan perusahaan jasa tersebut harus berbadan hukum Indonesia.

Teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk menghubungkan konsumen. Akses ke pasar yang secara mudah dan cepat, menjadi nilai jual dari teknologi aplikasi. Karenanya, penggunaan teknologi juga tidak lepas dari unsur-unsur seperti penggunaan uang elektronik, penyimpanan data elektronik, dan unsurunsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Saat ini bermunculan berbagai perusahaan jasa berbasis teknologi aplikasi yang berfungsi untuk mempertemukan masyarakat sebagai pembeli dan penjual

secara cepat dan praktis. Sehingga masyarakat lebih mudah memilih transportasi berbasis aplikasi *online* sesuai kehendak dan kebutuhannya.

Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan mendefinisikan hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsure pekerjaan, upah, dan perintah. Dari pengertian itu terlihat tiga unsur hubungan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan, unsur ini terpenuhi jika pekerja hanya melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan perusahaan. Dalam praktiknya, *driver* Gojek tidak menerima perintah kerja dari perusahaan, melainkan dari pelanggan ojek dan dikerjakan secara pribadi seperti halnya tukang ojek pada umumnya.
2. Upah, unsur ini terpenuhi jika pekerja menerima kompensasi berupa uang tertentu yang besar jumlahnya tetap dalam periode tertentu, bukan berdasarkan komisi atau bagi hasil. *Driver* tidak mendapatkan gaji dari perusahaan, justru para driver harus membagi 20 (dua puluh) persen pendapatannya ke perusahaan.

Berkaitan dengan izin, perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* tidak memiliki izin usaha dibidang transportasi, melainkan mengantongi surat izin usaha perdagangan. Hal ini disebabkan, karena dalam praktiknya, skema jual beli yang terjadi melalui teknologi aplikasi terbagi menjadi dua jalur, yakni:

- 1). Transaksi langsung, yakni konsumen langsung memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha penyedia melalui teknologi aplikasi, lalu barang dan jasa disediakan langsung dari penyedia.
- 2). Transaksi melalui penghubung, yakni konsumen memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung, kemudian pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan kepada pelaku usaha penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen. Selanjutnya, penyedia barang dan jasa yang akan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen yang melakukan pemesanan di awal. Sebagai contohnya, pemesanan makanan dengan cara delivery menggunakan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini hanya dengan menggunakan smartphone dan pemesanan via internet maka makanan yang kita pesan akan diantar ketujuan tentu dengan biaya yang telah disepakati.

Dari kedua jalur tersebut, jasa transportasi berbasis aplikasi *online* termasuk ke dalam jalur transaksi melalui penghubung. Hampir semua badan usaha yang menyediakan jasa penghubung antara konsumen dan pelaku usaha penyedia barang dan jasa melalui teknologi aplikasi memiliki status sebagai badan hukum perseroan terbatas. Izin dan persyaratan yang dimilikinya adalah surat izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan.

### 2.2.1.2. Mekanisme Menjalankan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*

Jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini memiliki 3 bagian penting yaitu:

#### a. Penyedia Aplikasi ( Penyelenggara Sistem Elektronik )

Menurut pasal 1 Ayat 6 Undang-undang informasi dan transaksi elektronik bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Penyedia aplikasi jasa transportasi berbasis aplikasi *online* merupakan penyelenggara system elektronik sebagai penghubung *driver* kendaraan dengan para pengguna jasa, yang merupakan bagian inti dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini, sebagai penyedia aplikasi memiliki peranan kunci dalam keberhasilan dalam sistem jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, dikarenakan penyedia layanan aplikasi merupakan pernhubung antara *supply and demand* (permintaan dan penawaran) yakni penyedia aplikasi atau perusahaan aplikasi, *driver*, dan pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi *online*.

Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* selaku penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab yang diatur dalam pasal 15 UU ITE, yang berbunyi :

- 1). Setiap penyelenggara sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

- 2). Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.
- 3). Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Memperhatikan uraian sebagaimana tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* bertanggung jawab terhadap kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan sehingga merugikan pengguna jasa. Selain itu penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini harus mematuhi persyaratan minimum dalam mengelola usahanya sebagaimana yang diatur dalam pasal 16 UU ITE, yakni:

- 1). Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memiliki persyaratan minimum sebagai berikut:
  - a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
  - b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan dan keteraksesan informasi elektronik dan penyelenggara sistem elektronik tersebut;

- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk yang ditemukan dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggara sistem elektronik tersebut; dan
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kejelasan, dan keberanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

2). Ketentuan lebih lanjut tentang penyelenggara sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat(1) diatur dengan peraturan pemerintah. Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini adalah penghubung antara driver dengan pengguna jasa melalui telepon pintar yang telah memiliki aplikasi jasa transportasi tersebut.

Perusahaan penyedia aplikasi juga diwajibkan memberi akses monitoring pelayanan, data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerja sama, data seluruh kendaraan dan pengemudi, dan alamat kantornya sendiri.

Sedangkan perusahaan aplikasi yang menyediakan jasa angkutan orang menggunakan kendaraan bermotor diwajibkan mengikuti ketentuan perusahaan angkutan umum yang dimuat dalam Pasal 21, 22, dan 23 Permen No 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum

Tidak Dalam Trayek.. Ketentuan tersebut antara lain meminta perusahaan aplikasi mendirikan badan hukum Indonesia.

Bentuk badan hukum yang diakui adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, perseroan terbatas atau koperasi. Perusahaan aplikasi juga diminta untuk menyelenggarakan izin angkutan orang tidak dalam trayek.

Syaratnya antara lain mesti memiliki minimal lima kendaraan atas nama perusahaan, lulus uji berkala, memiliki pool dan bengkel, serta pengemudi harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

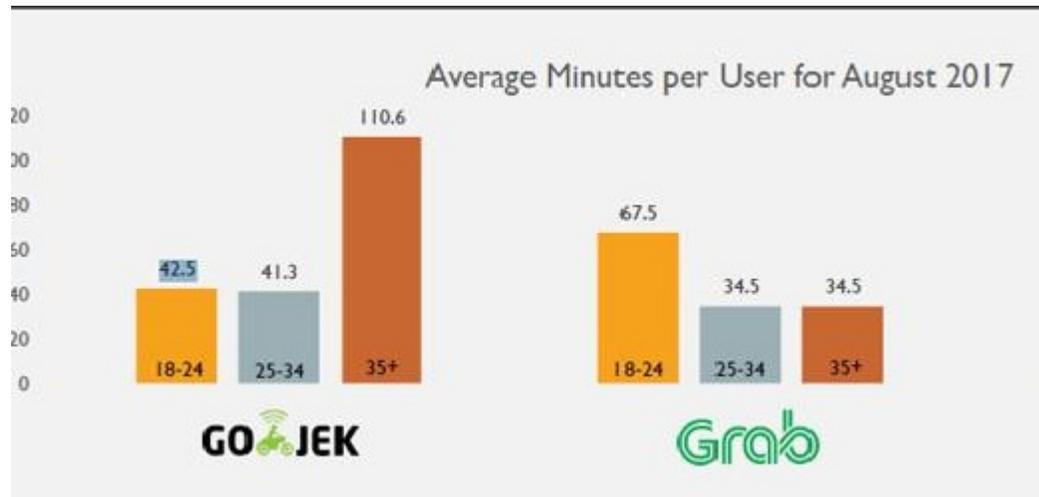
### **2.2.1.3. Perkembangan *Gojek* Di Indonesia**

*Gojek* sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan pilihan transportasi seperti taksi dan ojek. Pada tanggal 14 Juni 2016, *Gojek* memeparkan perkembangan bisnisnya dimana *Gojek* mencatat pertumbuhan layanan *Gojekcar* dan *Gojebike* yang luar biasa, terutama di Indonesia, pada semester pertama 2016 sejak *Gojek* melakukan *rebrand* sebagai platform penyedia layanan pemesanan kendaraan terlengkap.

Didukung dengan *system* aplikasi yang unggul sehingga memudahkan pengguna dalam mengoprasikannya, seperti layanan *chat* yang terdapat dalam aplikasi tersebut sehingga pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya untuk sms, itu

yang menjadikan *Gojek* semakin diminati terutama dikalangan remaja yang sudah terbiasa dengan sesuatu yang lebih praktis.

**Gambar 2.1 : Grafik Pengguna Sesuai Usia**



**Sumber : Liputan6/tow th.2023**

Jika dilihat dari grafiknya, pengguna *Gojek* memiliki jumlah pengguna usia reamaja lebih tinggi dibandingkan dengan *gojek*. Sebagai catatan, semua angka di atas berdasarkan data penggunaan di *smartphone Android* per Agustus 2017.

Fitur yang lebih unggul sehingga lebih mudah dioperasikan membuat *Gojek* ini lebih disukai oleh generasi milenial, selain program dan harga yang kompetitif promosi yang dilakukan *Gojek* ini membuat *Gojek* menjadi pilihan generasi muda karna dianggap sesuai dan mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan kondisi diindonesia.

#### **2.2.1.4. Driver Gojek Wanita**

*Driver Gojek* wanita adalah seseorang (wanita) yang bermitra dengan perusahaan *Gojek* yang menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat. Menurut definisinya *driver* adalah pengendali atau yang mengendalikan sesuatu dikonteks ini kita artikan sebagai pengemudi atau pengendara transportasi tersebut.

Sedangkan wanita menurut kamus bahasa Indonesia adalah manusia yang memiliki ciri fisik (biologis) tertentu yang digolongkan dalam suatu gender perempuan atau wanita.

Kedudukan pengendara ( *driver* ) adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan atau penanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan. *Driver* memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan perusahaan penyedia aplikasi online untuk mendapatkan pesanan ( pesanan yang diterima akan tercantum alamat yang dituju, nama, nomor handphone dan foto pengguna layanan). Setelah *driver* mendapatkan semua data-data pengguna jasa dalam aplikasi yang dapat dilihat dari telepon pintar si *driver*, maka pengendara akan menuju tempat dimana pemesan jasa transportasi tersebut berada. *Driver* memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

### 2.2.2. Tanggapn

Berdasarkan teori tanggapan dari desiderato yang akan diambil peneliti, akan menentukan kerangka konsep penelitian yaitu dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara secara mendalam terhadap pengguna aplikasi *Gojek* yang akan diwaliki oleh mahasiswa fisip unpas, karna peneliti menganggap mahasiswa adalah remaja yang sudah mampu berfikir secara logis dan objektif serta dapat diajak bekerjasama dalam penelitian ini.

Adanya perbedaan Persepsi dari pengguna layanan *Gojek* terhadap pelayanan dan image *driver Gojek* wanita. Sehingga Persepsi tersebut dapat berpengaruh pada citraan perusahaan *Gojek* meskipun secara tidak langsung.

Terdapat tidaknya dari pengguna layanan *Gojek* dikalangan masyarakat terhadap *driver Gojek* wanita sesuai dengan Persepsi mereka masing-masing.

Kemudian terdapat *image Gojek* dari Persepsi-Persepsi yang masyarakat berikan sesuai dengan penafsiran pada objek atau pun pesan yang diterima dalam sebuah komunikasi.

Komunikasi sendiri merupakan suatu aktivitas yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Definisi komunikasi menurut Deddy mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu komunikasi suatu pengantar adalah :

“Komunikasi menandakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, suatu pesan dianut secara sama”. (2005:4).

### **2.3. Kerangka Teoretis**

Dalam kerangka teoretis ini penulis akan mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan bidang yang diteliti.

#### **2.3.1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap masyarakat manusia, baik yang primitif maupun yang modern, berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu – individu lainnya sehingga meningkatkan kesempatan individu itu untuk tetap hidup.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip.

Definisi komunikasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar adalah :

“Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama”. (2005:4). Dalam hal ini tentunya komunikasi dapat diartikan sebagai sebuah informasi yang meluas kepada para komunikan. Hal tersebut diterima oleh pikiran mereka yang kemudian membentuk sebuah makna atau pemahaman terhadap informasi yang disampaikan tersebut.

#### **2.3.1.1. Tujuan Komunikasi**

Kegiatan komunikasi yang manusia lakukan sehari-hari tentu memiliki suatu tujuan tertentu yang berbeda-beda yang nantinya diharapkan dapat tercipta saling pengertian. Berikut tujuan komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy:

- 1) Perubahan sikap (*Attitude change*)
- 2) Perubahan pendapat (*Opinion change*)
- 3) Perubahan prilaku (*Behavior change*)
- 4) Perubahan sosial (*Social change*) (Effendy, 2003 : 8)

Dari empat poin yang dikemukakan oleh Onong Uchjana effendy, dapat disimpulkan bahwa komunikasi bertujuan untuk merubah sikap, pendapat, perilaku,

dan pada perubahan sosial masyarakat. Sedangkan fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampai informasi yang utama, mendidik, menghibur dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap dan bertindak.

### **2.3.1.2. Fungsi Komunikasi**

Komunikasi dalam pelaksanaannya memiliki berbagai macam fungsi dalam kehidupan manusia, seperti berikut ini ;

1. Menyampaikan informasi (*to inform*)
2. Mendidik (*to educate*)
3. Menghibur (*to entertain*)
4. Mempengaruhi (*to influence*) (Effendy, 2003 :8)

Komunikasi sangat esensial untuk pertumbuhan kepribadian manusia. Kurangnya komunikasi akan menghambat perkembangan kepribadian. Komunikasi amat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia.

Dalam sejarah perkembangannya komunikasi memang dibesarkan oleh para peneliti psikologi. Sebagai ilmu, komunikasi dipelajari bermacam-macam disiplin ilmu, antara lain sosiologi dan psikologi.

Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai dari saat menciptakan informasi sampai dipahaminya informasi oleh komunikan. Komunikasi adalah suatu proses, atau kegiatan yang bersifat kotinu.

Devito (1996) mengemukakan komuniikasi adalah transaksi. Dengan transaksi dimaksud bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komponen komponennya saling terkait, dan bahwa para komunikatornya beraksi dan beraksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan.

### **2.3.2. Persepsi**

Penelitian ini menggunakan teori Persepsi yang dikemukakan oleh jalaludin rahmat dalam bukunya yang berjudul Psikologi Komunikasi. Menurut Jalaludin Rahmat “Persepsi adalah pengetahuan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. (1998:51).

Persepsi dapat dikatakan sebagai hasil pengamatan terhadap suatu hal, atau stimulus yang diberikan terhadap suatu proses pemaknaan. Publik akan memberikan makna atau arti terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya tersebut dan kemampuan memPersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi akan positif jika informasi yang diberikan dapat memenuhi kognisi individu.

Menurut Desiderato yang dikutip oleh rakhmat menjelaskan Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi. Hubungan sensasi dengan Persepsi sudah

jelas, sensasi ialah bagian dari Persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori. (2009:50)

Kesimpulanya Persepsi melingkup pada objek atau proses dari pengetahuan kita saat menerima rangsangan yang masuk dengan berbentuk peristiwa atau lainnya kemudian memproseskannya dengan menyimpulkan lalu menafsirkannya.

#### **2.3.2.1. Proses Pembentukan Tangapan**

Proses Persepsi umumnya wajar dilakukan oleh seseorang baik secara sadar maupun tidak sadar melalui proses pemikiran dan pengalaman atau latar belakang dari seseorang yang akan membentuk Persepsi yang berbeda-beda antara satu individu dengan individu lainnya.

##### *1). Selecting*

Pada situasi tertentu orang memusatkan pribadinya pada apa yang ia anggap penting dan dia tidak peduli dengan beberapa hal lain yang ada di sekitar objek. Orang menyeleksi pesan dari stimulus yang dia terima, tidak secara keseluruhan. Setiap apa yang terjadi di bumi ini, orang tidak melihatnya secara utuh atau keseluruhan, artinya hanya sebagai objek tertentu.

##### *2). Organizing*

Orang mengorganisasikan pesan itu dengan cara yang berbeda dan pesan tersebut harus dipahaminya. Setelah menyeleksi suatu pesan kemudian dia akan menyusun dalam beberapa macam kategori. Teori yang menjelaskan bagaimana kita mengorganisasikan Persepsi adalah *constructivisme* yang dimana situasi yang diorganisasikan dan pengalaman yang menginterpretasikan dari percobaan struktur kognitif yang disebut sehemata.

### 3). *Interpretating*

Tahap terpenting dalam Persepsi adalah interpretasi atau informasi yang kita peroleh. Setelah melakukan kategori maka kita merujuk pada interpretasi yang dimana proses penafsiran yang sedang berlangsung atau hasil dari proses tersebut. Interpretasi diadakan untuk mendapatkan suatu pengertian dan pengetahuan dengan lebih jelas serta mendalam. Maka yang dimaksud interpretasi ini tergantung darimana orang menginterpretasikannya. Sehingga banyak ditemui interpretasi objek yang sama namun hasil berbeda.

### 4). *Meaning*

Tahap terakhir setelah terjadinya sebuah Persepsi adalah bagaimana terjadinya proses meaning atau kesan. Dimana subjek akan membuat kesan dan pesan bagaimana pendapat mereka setelah menginterpretasikannya. Artinya ini merupakan suatu proses yang terakhir yaitu berupa reaksi yang baik atau terbilang cukup baik

dan tidak baik atau menolak maka akan muncul reaksi positif apabila jawabannya bersifat menerima.

#### **2.3.2.2. Faktor-Faktor Persepsi**

Terdapat tiga faktor yang membentuk Persepsi, yaitu :

- a). Faktor yang berada dalam diri yang mempersepsi (*perceiver*), berupa *attitude, motive, interest, experience, expectation*.
- b). Faktor yang berada dalam objek yang dipersepsi (*target*), berupa *novelty, motion, sound, size, background, dan proximity*.
- c). Faktor yang berada dalam situasi (*situation*), berupa bentuk, *work setting* dan *social setting*. ( Stephen P.Robin dalam Hariandja, 2006:72).

#### **2.3.2.3. Sifat – sifat Tangapan**

- 1). Persepsi berdasarkan pengalaman

Persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek, atau kejadian serupa (Mulyana, 2005: 176). Dengan kata lain Persepsi seseorang terhadap realitas yang telah dipelajari merupakan hal yang membentuk pola-pola perilaku manusia.

Budaya juga merupakan salah satu hal yang membentuk pengalaman manusia. Hal-hal yang terjadi disekitar dan menjadi kebiasaan akan membentuk dan mempengaruhi cara pandang seseorang. Seperti disebutkan oleh Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar,

“Oleh karena kita terbiasa merespon suatu objek dengan cara tertentu, kita sering gagal mempersepsi perbedaan yang samar dalam suatu objek lain yang mirip. Kita memperlakukan objek itu seperti sebelumnya, padahal terdapat rincian lain dalam objek tersebut.” Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman seseorang terhadap suatu hal dapat membentuk persepsi orang terhadap objek tersebut.

## 2). Persepsi bersifat selektif

Manusia dalam satu waktu tidak hanya menerima satu jenis rangsangan saja, namun jutaan rangsangan diterima manusia setiap harinya. Rangsangan yang diterima melalui pancaindera seseorang kemudian akan ditafsirkan, namun sebelumnya rangsangan-rangsangan tersebut diseleksi terlebih dahulu. Atensi seseorang terhadap suatu rangsangan merupakan factor utama yang menentukan selektivitas terhadap rangsangan tersebut (Mulyana, 2005: 180).

Atensi ditentukan oleh faktor internal dan eksternal seseorang. Factor-faktor internal yang mempengaruhi Persepsi menurut Mulyana (2005: 181) yaitu : Faktor biologis (lapar, haus, dan sebagainya); Faktor fisiologis (tinggi, pendek, gemuk,

kurus, dan sebagainya): Faktor-faktor social budaya seperti gender, agama, tingkat pendidikan, dan juga faktor-faktor psikologis seperti kemauan, keinginan, motivasi, pengharapan dan sebagainya.

Faktor internal yang penting dalam menentukan Persepsi seseorang adalah motivasi. Setiap individu memiliki motivasi yang berbeda-beda dan hal tersebut akan menentukan hasil Persepsi individu tersebut terhadap suatu objek. Selain itu faktor lain yang tidak kalah penting adalah pengharapan atau ekspektasi. Seringkali ekspektasi seseorang terhadap sesuatu hal membuat ia hanya melihat hal-hal yang sesuai dengan ekspektasinya saja.

### 3). Persepsi bersifat dugaan

Mulyana menjelaskan bahwa proses Persepsi yang bersifat dugaan memungkinkan seseorang untuk dapat menafsirkan suatu objek dengan yang lebih lengkap dari sudut pandang manapun.

“Oleh karena itu informasi yang lengkap tidak pernah tersedia, dugaan diperlukan untuk membuat suatu kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat penginderaan itu” (Mulyana, 2005: 185).

Untuk mengatasi ketidak lengkapan informasi yang diterima maka kita perlu menyediakan informasi yang hilang dan melengkapi gambaran tersebut.

#### 4).Persepsi bersifat evaluatif

Persepsi yang dibuat seseorang belum tentu merupakan realitas. Tidak pernah ada Persepsi yang bersifat objektif, melainkan bersifat pribadi dan bersifat subjektif. Persepsi adalah suatu proses kognitif psikologis dalam diri anda yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan yang anda gunakan untuk memekai objek Persepsi (Mulyana, 2005: 189).

Menurut Andrea L.Rich dalam Mulyana (2005:189), “Persepsi pada dasarnya mewakili keadaan fisik dan psikologis individu alih-alih menunjukkan karakteristik dan kualitas mutlak objek yang di Persepsi.” Kalimat tersebut menjelaskan bahwa penafsiran kita terhadap suatu objek tidak mutlak merupakan realitas melainkan Persepsi yang kita buat berdasarkan kondisi fisik dan psikologis kita.

#### 5). Persepsi bersifat kontekstual

Konteks merupakan pengaruh yang paling kuat disbanding hal lain yang mempengaruhi Persepsi seseorang. Konteks yang mengelilingi kita ketika melihat suatu objek atau kejadian akan sangat mempengaruhi Persepsi kita. Interpretasi makna dalam konteksnya adalah suatu faktor penting dalam memahami komunikasi dan hubungan sosial (mulyana, 2005: 191).

#### **2.3.2.4. . Kekeliruan dan Kegagalan Persepsi**

##### 1). Kesalahan Atribusi

Atribusi adalah proses internal dalam diri kita untuk memahami penyebab perilaku orang lain (Mulyana, 2005:11). Proses atribusi ini dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber informasi sebagai usaha untuk mengetahui orang lain. Seringkali kita menduga tujuan, sifat, atau motif seseorang berdasarkan penampilan fisik dan perilakunya. Namun terkadang penilaian kita berdasarkan pengamatan tersebut tidak tepat karena banyak orang yang cenderung menyembunyikan sifat aslinya melalui penampilan luarnya.

Kesalahan atribusi bias terjadi ketika kita salah menaksir makna pesan atau perilaku si pembicara. Selain itu kesalahan atribusi juga dapat terjadi apabila kita menduga bahwa perilaku seseorang disebabkan dari dalam diri (internal) seseorang ketika pada kenyataannya perilaku tersebut disebabkan oleh pengaruh dari luar (factor eksternal), begitu pula sebaliknya. Pesan yang diPersepsikan secara tidak utuh juga dapat menyebabkan adanya kesalahan atribusi. Ketika pesan yang diterima tidak lengkap maka kita akan berusaha mengisi kekurangan pada pesan tersebut dengan menganggap bahwa pesan yang tidak lengkap tersebut sudah lengkap. (Mulyana, 2005:215).

## 2). Efek Halo

Penyebab kesalahan Persepsi yang berikutnya adalah efek halo. Kesalahan Persepsi yang disebut efek halo (halo effects) merujuk pada fakta bahwa begitu kita membuat suatu kesan menyeluruh pada seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifatnya yang spesifik.

Efek halo menyebabkan seseorang cenderung melihat siapa yang berbicara daripada apa isi pesannya. Sebagai contoh, kalimat sederhana yang diucapkan oleh orang awam akan dianggap brilian apabila diucapkan oleh seorang selebritis.

Apabila kita sangat terkesan terhadap seseorang maka kita akan menganggap orang tersebut baik dalam hal-hal yang lain juga. Kesan menyeluruh seseorang seringkali diperoleh dari kesan pertama. Kesan pertama biasanya berpengaruh kuat dan sulit untuk digoyahkan. Hal itu dapat terjadi karena kita menyesuaikan pandangan berikutnya agar sesuai dengan gambaran pertama.

## 3). Stereotip

Stereotip yaitu menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam satu kelompok. Dengan kata lain penstereotipan adalah proses menempatkan orang-orang dan objek-objek kedalam kategori-kategori yang mapan, atau penilaian

mengenai orang-orang atau objek-objek berdasarkan kategori-kategori yang sesuai, alih-alih berdasarakan karakteristik individual mereka (Mulyana, 2005:218).

#### 4). Prasangka

Prsangka merupakan suatu kekeliruan terhadap orang yang berbeda, suatu konsep yang sangat dekat dengan stereotip (Mulyana,2005:223).

Istilah prasangka atau prejudice berasal dari kata latin preajudicium, yang berarti suatu preseden, atau suatu penilaian berdasarkan keputusan atau pengalaman terdahulu. Richard W. Brislin mendefinisikan prasangka sebagai suatu sikap tidak adil, menyimpang, atau tidak toleran terhadap sekelompok orang (Mulyana, 2005:224).

Prsangka yang berlebihan dapat menghambat komunikasi. Orang yang telah membentuk prasangkanya sendiri biasanya akan mengabaikan informasi yang tidak sesuai dengan generalisasi yang mereka buat walaupun generalisasi tersebut keliru. Adanya prasangka ini membuat komunikasi akan menjadi macet karena kita berlandaskan pada Persepsi kita yang salah, yang juga akan mengakibatkan orang lain akan salah memPersepsi kita.

#### 5). Gagar Budaya

Menurut P.Harris dan R.Moran, gagar budaya adalah trauma umum yang dialami seseorang dalam suatu budaya yang baru dan berbeda karena ia harus belajar

dan mngetasi begitu banyak nilai budaya dan pengharapan baru, sementara nilai budaya dan pengharapan budayanya yang lama tidak sesuai.

Menurut Kalvero Oberg gegar budaya (culture shock) ditimbulkan oleh kecemasan karena hilangnya tanda-tanda yang sudah dikenal dan simbol-simbol hubungan sosial. (Mulyana, 2007; 247)

## 2.4. Kerangka Pemikiran

Sebuah pemahaman yang mendasari pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan disebut dengan kerangka pemikiran atau kerangka berpikir. Kerangka pemikiran juga digunakan sebagai tempat untuk menjelaskan suatu metode atau teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi fenomenologi, sebagai kerangka pemikiran yang akan menjadi tolak ukur dalam membahas dan memecahkan masalah yang ada dalam penelitian ini. Fenomenologi dari Alfred Schutz dalam fenomenologi sosialnya, mengkaji tentang intersubektivitas.

Panduan dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Fenomenologi dalam buku Kuswarno mengatakan bahwa

**Sebagai disiplin ilmu, fenomenologi mempelajari struktur pengalaman dan kesadaran. Secara harfiah fenomenologi adalah suatu studi yang mempelajari fenomena, seperti penampakan, segala hal yang muncul dalam pengalaman kita, cara kita mengalami sesuatu dan makna yang kita miliki dalam pengalaman kita. Kenyataannya, fokus perhatian fenomenologi lebih luas dari sekedar fenomena, yakni pengalaman sadar**

**diri dari sudut pandang orang pertama (yang mengalami secara langsung). (Kuswarno, 2009:22).**

Fenomenologi merefleksikan pengalaman langsung manusia sejauh pengalaman itu secara intensif berhubungan dengan suatu objek. Jika dikaji lagi, fenomenologi berasal dari kata “phenomenon” yang berarti realitas yang tampak dan “logos” yang berarti ilmu. Sehingga secara terminologi, fenomenologi adalah ilmu yang berorientasi untuk mendapatkan penjelasan tentang realitas yang tampak.

Menurut Kuswarno dalam Buku Fenomenologi: Konsepsi, Fenomena dan Contoh Penelitiannya, mengatakan bahwa:

**Memahami metodologi fenomenologi, akan lebih jelas dengan mengikuti pemikiran dari Alfred Schutz. Schutz adalah orang pertama yang menerapkan fenomenologi dalam penelitian ilmu sosial. (Kuswarno, 2009:38).**

Fenomenologi yang menekankan keunikan manusia membutuhkan metode khusus untuk dapat dipahami secara otentik, khususnya dalam rangka memahami makna tindakan manusia. Weber mengemukakan metode verstehen yang mengarah pada suatu tindakan bermotif demi tujuan yang hendak dicapai atau in order motive, sebagai salah satu metode untuk memahami motif dan makna di balik tindakan manusia. Dengan begitu, tindakan individu dilihat sebagai tindakan subjektif yang

merujuk pada suatu motif tujuan, yang sebelumnya mengalami proses intersubjektifitas berupa hubungan face to face antar person yang bersifat unik.

Menurut Schutz makna subjektif bukan terletak pada dunia privat, personal atau individu. Makna subjektif terbentuk dalam dunia sosial oleh aktor manusia yang berperilaku dalam dunia sosial keseharian sebagai realitas yang bermakna secara sosial berupa sebuah kesamaan dan kebersamaan. Oleh karenanya sebuah makna subjektif disebut juga intersubjektif. Konsep tindakan didefinisikan sebagai perilaku yang membantu makna subjektif. Sehingga, Schutz menyimpulkan bahwa tindakan harus dilihat secara historis pada perilaku orang pada masa lalu, sekarang maupun yang akan datang.

Secara garis besar kerangka pemikiran yang diambil oleh peneliti, berdasarkan dari teori fenomenologi Alfred Schutz menjadi alat bagi peneliti untuk mendalami serta mencari hakikat dari bagaimana sebuah fenomena yang telah terjadi. Unsur fenomena tersebut terdiri atas motif awal dan bagaimana aplikasi Gojek berpengaruh kepada suatu individu, serta bentuk tindakan yang dilakukan individu sehingga dapat memaknai kemunculan fenomena tersebut.

Motif dalam penelitian ini merupakan fokus utama, di mana motif inilah yang kemudian dicari jawabannya terkait penggunaan aplikasi Gojek di kalangan mahasiswa Universitas Pasundan. Motif tidak dapat dilepaskan dari unsur psikologi, mengingat motif merupakan aspek psikologis yang kemudian direpresentasikan

melalui tindakan komunikatif. Pemahaman mengenai motif berkaitan dengan alasan atau sebab seseorang menggunakan sesuatu menurut

Nasution (dalam Sobur, 2003: 267) diartikan sebagai segala daya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif memberikan tujuan dan arah kepada tingkah laku seseorang.

Motif bukan hanya menunjukkan perilaku, tetapi menunjukkan latar dari adanya dorongan perilaku tersebut. Motif ini dapat menjadi suatu gambaran dari adanya hal-hal yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan seseorang, di mana kebutuhan tersebut menjadi dorongan untuk melakukan sesuatu. Seperti halnya dalam penggunaan aplikasi Gojek, dimana motif dari seseorang akan berbeda tetapi ada kesamaan yakni penggunaannya didasari adanya kebutuhan yang mendorong untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Peneliti menilai informan sangat dipengaruhi oleh adanya motif yang berbeda-beda dalam mengambil sebuah keputusan. Perkembangan teknologi komunikasi semakin mempermudah informan untuk melakukan segala aktifitas yang mereka sukai. Hal ini terjadi karena berkembangnya teknologi yang sangat pesat sehingga mendorong informan untuk melakukan suatu tindakan.

Tindakan sangat dipengaruhi oleh setiap keputusan yang ada di setiap motif para pengguna aplikasi Gojek. Peneliti menilai tindakan mahasiswa setelah menggunakan aplikasi Gojek ini menjadi ketergantungan dan memiliki

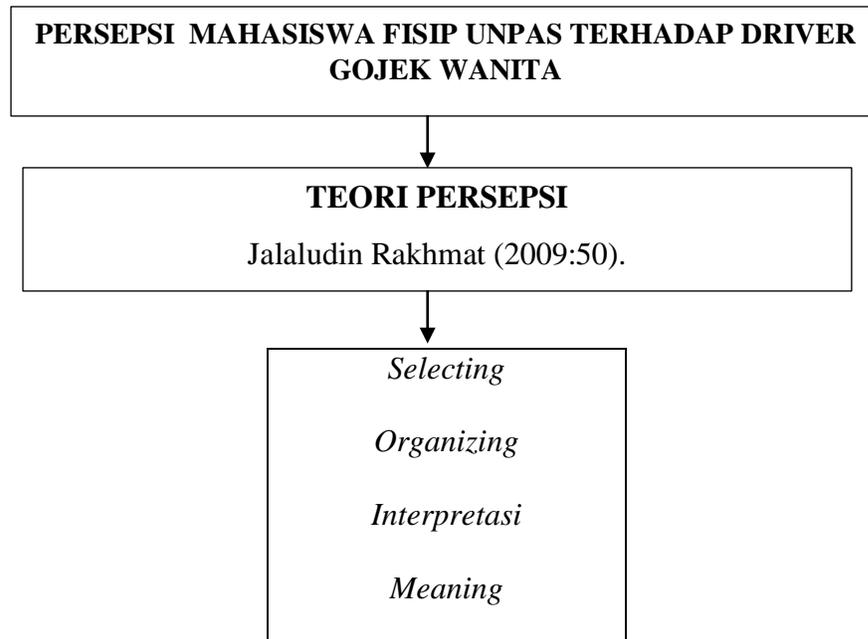
kecenderungan untuk terus memakai aplikasinya dikarenakan kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan.

Setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia mempunyai makna tersendiri. Schutz mendefinisikan tindakan sebagai perilaku yang membentuk makna, Schutz juga mengatakan bahwa ketika seseorang melihat atau mendengar apa yang dikatakan atau diperbuat oleh orang lain, maka dia akan memahami makna dari tindakannya tersebut. Secara ringkas makna adalah hubungan antara subjek dalam lambangnya. Yang artinya suatu makna pada hakikatnya terbentuk berdasarkan hubungan antara lambang komunikasi (symbol) dan pemikiran manusia (objek).

Makna dalam fenomenologi Alfred Schutz, berasal dari potensialitas sebuah objek atau pengalaman khusus dalam kehidupan pribadi. Eksensialnya, maka yang berasal dari suatu objek dan pengalaman akan bergantung pada latar belakang individu dan kejadian tertentu dalam hidup. Peneliti pada dasarnya berusaha mempelajari bagaimana seseorang memaknai fenomena atau kejadian yang terjadi di lingkungan sekitarnya

Penulis menggunakan teori Persepsi dan citra sebagai landasan teori yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisa penelitian. Teori dan konsep tersebut penulis gambarkan dalam bentuk bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran**



**Sumber : Modifikasi Penulis dan Pembimbing 2024**