

## PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG TERHADAP APLIKASI TUNEMAP BANDUNG CITIZENS PERCEPTION OF TUNEMAP APPLICATION

Qinthara Moza, Nur Atnan

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu, Bandung

[qintharamozaa@gmail.com](mailto:qintharamozaa@gmail.com), [nuratnan@gmail.com](mailto:nuratnan@gmail.com)

### ABSTRAK

TuneMap merupakan aplikasi baru untuk melaporkan kerusakan pada guiding block di trotoar Kota Bandung. Aplikasi TuneMap merupakan aplikasi yang dibuat untuk difabel netra juga masyarakat yang dapat melihat, bertujuan untuk melaporkan kerusakan trotoar di Kota Bandung agar diperbaiki dan juga map untuk difabel netra. Tunemap dapat membantu tunanetra menjadi masyarakat yang mandiri. Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda terhadap suatu objek terutama dalam sebuah inovasi baru. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap aplikasi TuneMap. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan  $e^2$  sebesar 10% maka didapatkan hasil dengan responden berjumlah 100 orang. Indikator dalam penelitian ini adalah kognitif, afektif, dan konatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap indikator kognitif berada pada kategori yang baik dengan presentase nilai sebesar 64,2%, indikator afektif berada pada kategori baik dengan nilai presentase 77,1% dan indikator konatif menunjukkan kategori baik dengan presentase 73,8%. Sehingga hasil keseluruhan indikator berada pada kategori yang baik dengan persentase nilai 71,7%, dan mendapatkan total skor sebanyak 3445.

Kata kunci: Persepsi, TuneMap, Inovasi

### ABSTRACT

*TuneMap is a new application for reporting damage to guide blocks in the city of Bandung. TuneMap application is an application that is made for the blind as well as the people who can see, report the pavement problems in the city of Bandung to be repaired and also the map for the blind. Tunemap can help blind people become independent communities. Everyone has a different perception of an object offered in new innovations. The purpose of this research is to measure the perception of the people of Bandung on the TuneMap application. The method used in this research is descriptive analysis method, with the sampling technique using slovin formula with  $e^2$  of 10%, the results obtained by respondents collecting 100 people. The indicators in this study are cognitive, affective, and conative. The results of this study indicate that the Bandung community on cognitive indicators are in the good category with a percentage value of 64.2%, affective indicators are in the good category with a percentage of 77.1% and conative indicators show a good category with a percentage of 73, 8% . 71.7%, and the total total score is 3445.*

*Keywords: Perception, TuneMap, Innovation*

## PENDAHULUAN

*New media* adalah sarana perantara yang baru, dimana dalam hal ini dilihat dari segi waktu, produksi, manfaat, dan distribusinya. Dikatakan *new media* karena adanya transisi dari media yang menggunakan teknologi analog ke media dengan teknologi digital. Sebagian besar media komunikasi saat ini berupa media digital seperti; layanan konsumen, berinteraksi dari satu individu ke individu lainnya atau kelompok, media sosial. Bahkan bukan hanya media komunikasi yang berupa digital tetapi ada juga dompet elektronik, penyedia jasa transportasi, bimbingan belajar online, bank dan lain – lain. Media digital tersebut dapat dikatakan juga sebagai aplikasi. Fenomena ini menjadi dasar dibuatnya sebuah media digital layanan pengaduan khususnya untuk difabel netra oleh tiga mahasiswa asal Bandung pada tahun 2016. Aplikasi layanan pengaduan tersebut diberi nama Tunemap.

Tunemap merupakan salah satu bentuk dari *new media* dimana Tunemap adalah aplikasi layanan pengaduan masyarakat untuk *guiding block* di Kota Bandung yang rusak. Dahulu media untuk pengaduan infrastruktur khususnya *guiding block* difabel netra hanya melalui telepon dan tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya. *Guiding block* di Kota Bandung baru dibuat pada bulan Mei 2015 dan banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dari *guiding block* tersebut sehingga banyak yang tidak peduli terhadap kerusakan *guiding block* yang mereka temui. Dengan rusaknya *guiding block* khususnya di Kota Bandung maka masyarakat difabel netra tidak mendapatkan hak-haknya sebagai pejalan kaki. Dengan ini terciptalah salah satu tujuan dari pembuatan Tunemap yaitu Tunemap ingin membantu dan membuat Kota Bandung menjadi kota yang inklusif, yang dimana indikator-indikator untuk terciptanya kota inklusif adalah: adanya partisipasi difabel, adanya upaya untuk memenuhi hak-hak difabel, terjaminnya aksesibilitas, dan adanya sifat inklusif warga kotanya.

Aplikasi Tunemap diperuntukan bagi difabel netra namun dapat juga di akses oleh masyarakat lainnya sebagai bentuk kepedulian terhadap difabel netra. Berawal dari perlombaan, Tunemap hadir dan dapat digunakan oleh difabel netra dan masyarakat lainnya untuk melaporkan kerusakan trotoar di Kota Bandung. Karena aplikasi Tunemap juga dapat dipergunakan oleh masyarakat yang bisa melihat maka Tunemap menjadi aplikasi bagi masyarakat untuk membantu difabel netra mendapatkan haknya sebagai pejalan kaki yang mandiri di Kota Bandung.

Tampilan aplikasi Tunemap ada dua, pertama tampilan untuk difabel netra dan yang kedua untuk masyarakat pada umumnya. Bagi difabel netra aplikasi Tunemap akan menampilkan suara agar dapat dipakai oleh pengguna difabel netra tampilannya berupa dua yaitu map dan pengaduan untuk *guiding block* yang rusak. Untuk map sendiri sebenarnya sama seperti map-map lainnya ada tampilan gambar dan juga suara, namun suara yang disajikan lebih jelas dan lebih spesifik daripada map online lainnya (google maps, waze), dan untuk melaporkan kerusakan *guiding block* nantinya aplikasi Tunemap akan memberi tau pengguna dimana mereka sedang berada dan pengguna (difabel netra) akan memberi titik didalam map untuk melaporkan kerusakan *guiding block* di trotoar Kota Bandung. Sedangkan tampilan untuk masyarakat pada umumnya map di dalam aplikasi sama seperti map konvensional lainnya, namun yang berbeda adalah cara untuk melaporkan *guiding block*, pertama dengan cara memberi pin pada titik yang rusak dan yang kedua adalah mengunggah foto *guiding block* yang rusak pada trotoar.

### Pertanyaan Penelitian

Bagaimana persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap aplikasi Tunemap?

## DASAR TEORI

### Persepsi

Persepsi adalah suatu proses dimana indra manusia memproses suatu kejadian yang terjadi. Sehingga alat-alat indra tersebut akan diolah, oleh otak untuk kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan, selanjutnya adalah proses pembentukan persepsi oleh tiap-tiap individu, karena setiap individu tidak sama maka hasil persepsi dari tiap-tiap individu juga akan berbeda. Pengindraan sendiri

meliputi indra pengecap, pendengar, peraba, penciuman, pengelihat, indra – indra tersebut menjadi alat yang penting untuk pembentukan persepsi. Karena indra – indra tersebut berperan sebagai penghubung antara individu dengan apa yang mereka lihat dan rasakan kepada otak.

Menurut Kenneth A. Sereno dan Edward M. Bodaken dalam Walgito (2004 : 70), persepsi akan menjadi sarana yang memungkinkan individu mendapatkan kesadaran pada lingkungannya. Persepsi terdiri dari seleksi, organisasi, dan interpretasi. Yang dimaksud seleksi adalah dimana individu memiliki atensi terhadap objek, organisasi merupakan pengolahan informasi oleh otak untuk membentuk interpretasi dan interpretasi adalah penafsiran informasi yang sudah diolah oleh otak. Maka persepsi merupakan suatu proses seleksi, mengorganisir, menginterpretasikan stimulus yang diterima oleh alat indra, dan diorganisasikan dan akan menjadi sebuah pandangan.

### **Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Walgito (2004) persepsi akan terbentuk jika mendapat perhatian dari individu, adanya indra yang bekerja untuk akhirnya dipersepsikan. Individu harus memiliki perhatian terhadap objek yang bersangkutan, karena dengan adanya perhatian terhadap objek tersebut individu akan membuat persepsi dari apa yang ia terima dari alat indra. Penelitian ini dibuat karena fenomena yang terjadi di masyarakat, dimana persepsi masyarakat pada umumnya terhadap difabel itu tidak terlalu baik, karena menurut hasil dari eksperimen sosial yang dilakukan tim Tunemap mayoritas masyarakat Kota Bandung menganggap bahwa seseorang yang berkebutuhan khusus di tempat umum itu aneh karena mereka dipandang dengan tatapan sinis dan bingung.

Persepsi individu akan dipengaruhi oleh faktor internal individunya faktor internal yang bersangkutan bisa berupa pengalaman, lingkungan sekitar, kepribadian, pendidikan dan kebutuhan. Faktor eksternal juga akan mempengaruhi persepsi dari individu diantaranya adalah intensitas individu terhadap suatu objek atau fenomena dan kuantitas stimulus yang individu lain berikan kepada individu yang bersangkutan. Dari faktor internal dan eksternal maka persepsi pada dasarnya adalah pengolahan informasi dari suatu objek berdasarkan pengamatan, pengamatan, perhatian dengan tambahan faktor internal dan eksternal dari individu.

### **Komponen**

Menurut (Mahmud,1989:79) terbentuknya persepsi seseorang terhadap objek didasarkan pada situasi atau stimuli yang sedang dihadapinya, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus meliputi hubungan dengan lingkungannya melalui alat indranya terhadap suatu objek, dengan melibatkan pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan objek tersebut melalui proses kognisi, afeksi, dan konasi untuk membentuk objek tersebut.

1. Komponen Kognitif (Keyakinan dan kesadaran)
2. Komponen Afektif (Perasaan)
3. Komponen Konatif ( Perilaku )

Komponen-komponen diatas menjadi komponen yang terkandung dalam pembuatan persepsi. Komponen-komponen tersebut berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Seperti dalam penelitian ini, individu mendengar tentang aplikasi Tunemap (komponen kognitif) setelah mendengar individu akan mencari tau tentang aplikasi Tunemap sehingga mereka akan merasa senang atau tidak senang terhadap aplikasi Tunemap (komponen afektif) jika individu itu merasa senang terhadap aplikasi Tunemap, individu tersebut akan mengunduh aplikasi Tunemap dan menggunakannya (komponen konatif).

### **Proses – proses terjadi persepsi**

Dalam membuat persepsi ada proses-proses yang berlangsung menurut Walgito (2004) ada tiga tahap untuk terciptanya persepsi,yaitu :

### 1. Proses fisik

Proses dimana suatu fenomena atau objek menimbulkan stimulus dan diterima oleh alat indra, baik indra pengecap, pendengar, peraba, penciuman, penglihatan. Hal ini tidak lepas dari perhatian individu terhadap objek.

### 2. Proses fisiologis

Proses ini tahap dimana stimulus yang sudah diterima oleh indra memasuki otak untuk diorganisasikan.

### 3. Proses Psikologis

Setelah proses fisiologis tahap selanjutnya adalah proses psikologis, dimana informasi yang sudah diterima oleh otak akan membuat individu mengetahui dan menyadari stimulus yang sudah diterimanya. Pada tahap ini individu akan membuat persepsi.

## New Media

Menurut Arshano sahar (2014) new media digunakan untuk menjelaskan kemunculan media yang bersifat digital, dengan sistem menggunakan komputer, dan menggunakan jaringan internet sebagai efek dari semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. New media memungkinkan para penggunannya untuk mengakses berbagai konten media kapan saja, dimana saja dengan berbagai jenis alat. New media memiliki sifat interaktif dan bebas, interaktif yaitu dimana media baru mendapatkan respon dua arah, dan bebas disini adalah pengguna media baru dapat mengakses apapun tanpa dihalangi, oleh karena itu aplikasi merupakan bentuk dari new media.

*New media* merupakan perubahan media lama menjadi media baru dengan system digital, dimana pemahaman-pemahaman akan teknologi berubah sesuai perkembangan zaman, dari teknologi manual menjadi otomatis berbasis digital. Untuk menggunakan media baru harus menggunakan jaringan internet karena menggunakan internet dan sudah menggunakan system digital maka *new media* memiliki sifat yang fleksibel, interaktif dan dapat digunakan secara pribadi maupun secara publik. Sehingga *new media* bukan hanya sebatas berita online, atau media sosial (facebook, twitter, dll.) namun aplikasi keluhan masyarakat yang bersifat layanan publik juga termasuk kedalam *new media* karena sifat *new media* yang mempermudah.

## New Media

Segala bentuk media baru sudah terbukti dapat memudahkan banyak orang, terutama dalam bidang komunikasi dan informasi. Menurut Martin Lister dalam buku *New media: A Critical Introduction* karakteristik *New media* sebagai berikut :

1. Digital : Media baru memiliki data yang bersifat digital berbeda dengan media konvensional yang bersifat fisik.
2. Interaktif : Media baru memungkinkan semua orang dapat terlibat langsung dalam proses diskusi.
3. Hipertekstual : Dalam media baru memungkinkan pengguna untuk mengakses dengan cepat. Hal ini memudahkan orang untuk mengakses suatu informasi ke informasi lainnya.
4. Kecepatan : Semua masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat, dan informasi yang disajikan selalu di update dengan situasi terkini.
5. Virtual : Semua objek dalam media baru dapat kita lihat dengan “klik” pada objek tersebut.

6. Akses luas : Dengan jaringan internet memungkinkan media ini untuk terhubung oleh semua individu dari berbagai kalangan.

Dari karakteristik – karakteristik *new media* maka dapat disimpulkan bahwa *new media* memiliki manfaat yang sangat membantu masyarakat dalam mencari informasi atau layanan lainnya yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan dengan mudah dan cepat.

Menurut Jogianto (1999:12) aplikasi merupakan suatu instruksi yang ada di dalam perangkat keras baik komputer atau smartphone yang dirancang untuk mengolah input menjadi output. Menurut Hengky W. Pramana (2012) aplikasi merupakan satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai kegiatan, seperti kegiatan pelayanan masyarakat, permainan, hingga berbagai aktivitas lainnya. Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu media dimana media itu dibuat untuk memenuhi kebutuhan manusia akan berbagai hal, mulai dari berkirim pesan, mencari informasi, mencari hiburan, hingga untuk mengadakan sesuatu.

### **Aplikasi**

Aplikasi menjadi bagian dari *new media* karena sudah berbasis digital, aplikasi sendiri terdiri dari berbagai jenis diantaranya ada aplikasi untuk membaca berita, berkirim pesan hingga aplikasi untuk layanan pengaduan seperti halnya Tunemap. Aplikasi Tunemap adalah aplikasi layanan masyarakat berupa pengaduan masyarakat terhadap kerusakan guiding block yang ada di Kota Bandung. Dimana aplikasi ini dapat digunakan oleh difabel netra dan juga masyarakat pada umumnya dengan tujuan untuk membuat difabel netra menjadi masyarakat yang mandiri.

### **Difusi Inovasi**

Teori difusi inovasi pertama kali dipopulerkan oleh Gabriel Tarde dengan kurva difusi yang ia buat, kurva ini menjelaskan bahwa inovasi diperhatikan dengan adanya jangka waktu. Dalam difusi inovasi terdapat dua kata yaitu difusi dan inovasi Menurut Everett Rogers (1983) difusi merupakan teori bagaimana sebuah ide baru dan teknologi baru dikomunikasikan hingga menyebar dalam sebuah kebudayaan manusia. Difusi inovasi merupakan sebuah pemikiran atau gagasan baru dimungkinkan untuk diadopsi oleh kelompok sosial atau suatu kebudayaan tertentu.

Sedangkan inovasi sendiri adalah sebuah proses, keterampilan, ide, dan pemikiran yang dianggap baru oleh manusia untuk menciptakan atau memperbaiki suatu produk, proses, dan sistem yang ada. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah penemuan (alat, ide, metode) baru yang berbeda dari penemuan yang sudah ada atau sudah dikenal sebelumnya. Dari definisi difusi inovasi di atas dapat diartikan bahwa difusi inovasi adalah suatu proses, pemikiran dan ide yang baru untuk memperbaiki suatu produk dengan cara dikomunikasikan kepada kelompok masyarakat dengan tujuan agar inovasi tersebut dapat diadopsi oleh kelompok masyarakat tertentu. Dalam difusi inovasi pengadopsi inovasi terbagi menjadi empat, yaitu:

1. Innovator : seseorang atau kelompok yang membuat sebuah inovasi baru.
2. Early adopters : seseorang atau kelompok yang pertama kali menggunakan inovasi baru lalu mempromosikannya.
3. Early majority : seseorang atau kelompok yang cepat mengadopsi inovasi baru.
4. Late majority : seseorang atau kelompok yang telat menggunakan sebuah inovasi.
5. Laggards : seseorang atau kelompok berfikir tradisional yang sulit bahkan tidak mau mengadopsi inovasi baru.

## METODE PENELITIAN

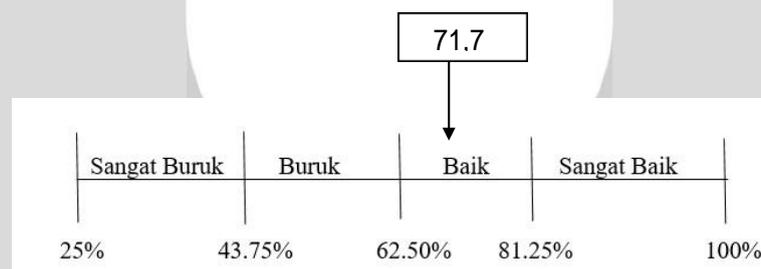
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:21) Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sehingga metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan paradigma positivistik menjadi metode yang tepat untuk penelitian ini karena tujuan penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung yang berusia 15-59 berjumlah 1.731.314 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan rumus slovin, sehingga didapatkan hasil yaitu 100 responden. Peneliti juga melakukan teknik uji validitas dan realibilitas kepada 10 responden. Cara penyebaran keuisoner yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan ke *group whatsapp* keluarga, *group LINE* kerabat, dan Instagram Story.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan, terdapat 12 butir pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dalam rekapitulasi uji validitas, seluruh pertanyaan valid karena nilai rhitung > rtabel. Dalam uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika nilai cornbach alpha > 0,7, dalam penelitian ini nilai cornbach alpha's yang didapat yaitu 0,905 artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,7 sehingga kuesioner yang disebar dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan maka seluruh pertanyaan layak untuk dilakukan pengolahan dan analisis lebih lanjut. Berikut merupakan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai indikator Kognitif, Afektif dan Konatif:

Indikator	Total Skor
Kognitif	1028
	64,2%
Afektif	1235
	77,1%
Konatif	1182
	73,8%

Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden  
(Sumber: Olahan peneliti, 2019)



Gambar 1.1 Garis Kontinum Rekapitulasi Tanggapan Responden  
(Sumber: Olahan peneliti, 2019)

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 4.7 diketahui nilai persentase yaitu 71,7% dan berada di kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap aplikasi TuneMap adalah baik. Dari 12 item pertanyaan didapatkan total skor yaitu 3445 atau dengan persentase 71,7% sehingga berada di kategori baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Kota Bandung Terhadap Aplikasi TuneMap” hasil dari pengolahan teknik analisis deskriptif menggunakan SPSS 23, menunjukkan hasil yaitu persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap aplikasi TuneMap adalah baik karena mendapatkan total skor 3445 atau dengan persentase 71,7% dari total skor ideal 4800. Mayoritas responden mengetahui tentang aplikasi, promosi, keuntungan dan memahami tujuan dari aplikasi TuneMap berdasarkan indikator kognitif. Responden merasa senang dengan adanya aplikasi TuneMap, tertarik dengan tampilan aplikasi TuneMap, tertarik untuk mengikuti perkembangan aplikasi TuneMap dan setuju bahwa aplikasi TuneMap bermanfaat bagi difabel netra berdasarkan indikator afektif. Responden juga akan menggunakan, merekomendasikan aplikasi TuneMap dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dibuat oleh TuneMap berdasarkan indikator konatif.

## SARAN

- a. Saran bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti persepsi masyarakat terhadap aplikasi TuneMap dapat menambahkan variabel lain seperti; manfaat aplikasi, motif penggunaan dan efektifitas aplikasi TuneMap. Sehingga dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan dapat memberikan masukan bagi pihak aplikasi TuneMap untuk lebih meningkatkan kualitas aplikasinya.
- b. Promosi aplikasi TuneMap dimedia sosial harus lebih gencar lagi karena berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden sebanyak 57 responden tidak mengetahui adanya promosi yang dilakukan oleh TuneMap. Semakin banyak orang yang mengetahui dan menggunakan aplikasi TuneMap maka semakin banyak pula orang yang membantu difabel netra dan juga pemerintah untuk memperbaiki guiding block yang rusak. Peneliti berharap aplikasi TuneMap dapat digunakan juga di kota-kota lainnya di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bimo, Walgito, 2004. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Jakarta.
- Dimiyati, Mahmud. 1989. Psikologi Pendidikan. Jakarta.
- Everett M. Rogers. 1983. Diffusion of Innovations. London: The Free Press.
- Henry W. Pramana (2012). Aplikasi Inventory Berbasis Access 2003. PT. Elex Media
- HM, Jogyanto, 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sahar, Arshano. FENOMENA NEW MEDIA 9GAG. 2014. 1--14 <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20369079-MK-Arshano%20Sahar.pdf>(diakses3 pada 3 Desember 2017)