



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Angkutan adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Apabila keberadaannya sebagai penunjang kebutuhan masyarakat maka disebut angkutan umum. Dimana keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan fasilitas angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.

Fasilitas yang baik adalah ketika masyarakat merasa nyaman, aman, dengan harga yang murah dalam menggunakannya sehingga selalu mengulangi pemakaian barang atau jasa tersebut. Pelayanan masyarakat di bidang angkutan umum juga merupakan tugas dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, selain pelayanan dalam hal perbaikan fasilitas, pelayanan dalam hal edukasi dan pemberian informasi juga harus dilakukan yaitu berupa sosialisasi mengenai penggunaan angkutan umum agar terwujud keseimbangan antara mencapai tujuan pemerintah dalam melayani masyarakat dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat di bidang jasa angkutan.

Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, yang memberi perizinan, dan mengontrol angkutan umum di kota Pekanbaru, diharapkan dapat memberikan solusi terhadap keresahan masyarakat terkait penggunaan angkutan umum serta mewujudkan pelayanan terbaik bagi kebutuhan transportasi masyarakat.

Berdasarkan jenisnya angkutan umum dalam kota yang terdaftar pada Dinas Perhubungan kota Pekanbaru yaitu Oplet, Taksi, Bus Kota, TMP (Trans Metro Pekanbaru), dan Bus Air Senapelan. Oplet, Taksi, dan Bus kota dikelola oleh perusahaan swasta, tetapi tetap berdasarkan perizinan dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Sementara TMP dan Bus Air dikelola langsung oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru.





masyarakat untuk mengoptimalkan pemanfaatan angkutan umum, para petugas yang mengoperasikan angkutan umum juga harus diberikan edukasi dan pengarahan agar mampu melayani masyarakat dengan lebih baik lagi.

Berdasarkan fenomena tersebut jelas bahwasosialisasi sangatlah dibutuhkan untukmemberikan pengetahuan terhadap pengguna angkutan umum. Sosialisasi yang dilakukan seharusnya tertuju kepada masyarakat dan petugas dalam pengoperasian angkutan umum seperti Pramudi, Pramugara, dan Supir juga sudah harus diberikan edukasi serta pengarahan terkait bagaimana Penggunaan angkutan umum yang baik dan benar agar masyarakat merasa nyaman didalamnya.

Dinas Perhubungan kota Pekanbaru menyatakan telah melakukan sosialisasi mengenai penggunaan angkutan umum, namun pada sosialisasi tersebut penulis menemukan adanya fenomena yang menurut penulis layak untuk diteliti salah satunya adalah kurang efektifnya pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan. Penulis menganggap bahwa keefektifan sebuah proses komunikasi adalah ketika terpenuhinya secara maksimal unsur-unsur di dalam komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Kelima unsur komunikasi yang terdapat didalam sosialisasi akan terbentuk menjadi sebuah model komunikasi.

Pada sosialisasi penggunaan masing-masing angkutan, ditemukan adanya perbedaan cara sosialisasi yang menyebabkan implementasi dilapangan juga jauh berbeda. Berdasarkan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana “Model Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Penggunaan Angkutan Umum Dikota Pekanbaru” untuk mendeskripsikan perbedaan unsur-unsur komunikasi pada sosialisasi tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Penegasan Istilah

### a. Model Komunikasi

Model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.<sup>1</sup>

Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut.<sup>2</sup>

Model komunikasi adalah gambaran dari proses komunikasi dengan cara menyusun secara sistematis unsur-unsur penting didalam komunikasi sehingga terlihat keterkaitan antara satu unsur dan yang lainnya.

### b. Sosialisasi

Sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar bagi seseorang atau sekelompok orang selama hidupnya untuk mengenali pola-pola hidup, nilai-nilai dan norma social agar ia dapat berkembang menjadi pribadi yang bisa diterima dikelompoknya.<sup>3</sup>

Sosialisasi adalah proses mengenal, mengetahui, belajar mengenai nilai, norma dan pola hidup seseorang atau kelompok masyarakat dengan tujuan tertentu.

### c. Penggunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan merupakan proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu; pemakaian.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007) hal. 5

<sup>2</sup>Deddy Mulyana. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA. 2010) hal. 131

<sup>3</sup>Elly M. Setiadi, Usman Kolip. *Pengantar Sosiologi*. (Jakarta : Prenada Media Group. 2011) hal. 155

<sup>4</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, “Penggunaan” Dalam <http://kbbi.web.id/penggunaan.html> (diakses pada 13 Juni 2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penggunaan merupakan cara atau bagaimana proses seseorang dalam menggunakan sesuatu.

d. Angkutan Umum

Angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, sementara kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Kendaraan umum dapat berupa mobil penumpang, bus kecil, bus sedang, dan bus besar.<sup>5</sup>

Angkutan umum merupakan suatu alat berupa fasilitas kendaraan yang terdiri dari beberapa jenis yang digunakan untuk menunjang aktifitas masyarakat saat hendak melakukan perpindahan ataupun bepergian dari satu tempat ketempat lain.

C. Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan uraian dari latar belakang, penulis membatasi masalah dalam penelitian ini hanya membahas bagaimana Model Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan penggunaan angkutan umum (dalam kota) di Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Model Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan penggunaan angkutan umum (dalam kota) di Pekanbaru.

<sup>5</sup><http://puslit2.petra.ac.id/ejournal> (Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo – Terminal Kupang Pp – Terminal Noebaki Pp, oleh Yohanes T. Safe, I Made Udiana, Rosmiyati A. Bella. diakses pada 28-03-2017 pukul 20.30)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian****a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan penggunaan angkutan umum dikota Pekanbaru.

**b. Kegunaan Penelitian****1) Kegunaan Akademis**

- a. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi khalayak terutama mahasiswa Ilmu Komunikasi.

**2) Kegunaan Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi Dinas Perhubungan kota Pekanbaru dalam melakukan sosialisasi penggunaan angkutan umum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**F. Sistematika Penulisan**

<b>BAB I</b>	<b>:</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
		Menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.
<b>BAB II</b>	<b>:</b>	<b>KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>
		Menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.
<b>BAB III</b>	<b>:</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
		Menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.
<b>BAB IV</b>	<b>:</b>	<b>GAMBARAN UMUM LEMBAGA</b>
		Menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu Dinas Perhubungan kota Pekanbaru.
<b>BAB V</b>	<b>:</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>
		Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan
<b>BAB VI</b>	<b>:</b>	<b>PENUTUP</b>
		Menjelaskan tentang kesimpulan, dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian

**KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**