

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti ingin berfokus pada bagaimana analisis isi layanan jasa Instagram @suroboyobus. Reputasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi bergantung kepada kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh seorang *public relations* dalam suatu perusahaan (Oktaviani, 2020). Sebagai seorang *public relations* kegiatan komunikasi sangat penting untuk dilakukan, agar publik mengetahui, mengenal dan mengingat akan produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Kegiatan komunikasi tidak lepas dari pesan yang ingin disampaikan perusahaan kepada publik.

Pesan merupakan suatu penghubung antara komunikator dengan komunikan, sehingga dapat dikatakan pesan merupakan produk utama dari komunikasi (Moerdijati, 2016:57). Proses disampaikannya sebuah pesan memerlukan sebuah media komunikasi untuk menyampaikan pesan, terkhusus bahasa komunikasi yang digunakan mengandung sebuah makna yang bisa dimengerti dalam lambang yang sama (Ruslan, 2016:82). Selain itu pesan dapat disampaikan melalui beberapa cara mulai dari tertulis, lisan, gambar, angka hingga benda dengan cara penyampaian secara langsung, *face to face*, maupun melalui media (Moerdijati, 2016:57).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh pemerintah, untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat melalui

teknologi. Informasi yang disampaikan pemerintah biasanya menyangkut program pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah kebutuhan transportasi dan tersedianya kapasitas fasilitas prasarana dan sarana transportasi (Adjismita, 2011:8-9).

Kota Surabaya sebagai kota yang cukup besar dengan jumlah penduduk yang cukup banyak, membuat penduduk Kota Surabaya memiliki aktivitas yang tinggi. Dalam melakukan aktivitas tersebut, penduduk di Kota Surabaya tentunya membutuhkan yang namanya transportasi sebagai sarana dan prasarana. Sehingga kegiatan mereka dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Sehingga hal itu mendorong pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan memberikan transportasi umum dengan fasilitas yang memadai dan dapat menjangkau pusat-pusat kegiatan di kota Surabaya. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui pegawainya diharapkan dapat memenuhi kepentingan perorangan/umum (Moenir, 2018:205).

Menurut Miro (2005), transportasi merupakan usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu (Miro, 2005:1). Transportasi membuat aktifitas masyarakat jadi lebih cepat dan mudah, sehingga transportasi banyak digunakan. Namun, seiring bertambahnya penduduk di Kota Surabaya menyebabkan laju pertumbuhan kendaraan juga akan makin meningkat.

.Gambar I.1.1

Data Perkembangan Kendaraan di Surabaya



Jenis Kendaraan Bermotor	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Mobil Penumpang	391 041	9 548 866	10 432 259	11 484 514	12 599 038	13 480 973	14 580 666	15 423 968	16 440 987
Mobil Bis	250 109	2 254 406	2 273 821	2 286 309	2 398 846	2 420 917	2 486 898	2 509 258	2 538 182
Mobil Barang	387 789	4 958 738	5 286 061	5 615 494	6 235 136	6 611 028	7 063 433	7 289 910	7 778 544
Sepeda motor	178 188	68 839 341	76 381 183	84 732 652	92 976 240	98 881 267	105 150 082	111 988 683	120 101 047
Jumlah	307 127	85 601 351	94 373 324	104 118 969	114 209 260	121 394 185	129 281 079	137 211 818	146 858 759

Sumber: www.bps.go.id

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya pelanggan kendaraan bermotor terus meningkat. Namun, angka untuk kendaraan bermotor bus, dimana bus merupakan salah satu transportasi umum-lah yang paling sedikit daripada yang lain. Dengan laju pelanggan kendaraan pribadi yang semakin hari semakin meningkat, tidak dapat disalahkan jika Kota Surabaya mengalami kemacetan pada jam-jam tertentu. Misalnya, pada pagi hari ketika penduduk berpergian ataupun sore hari ketika penduduk kembali pulang kerumah mereka masing-masing.

Walikota Surabaya juga mengatakan bahwa perbandingan kendaraan pribadi dengan transportasi umum idealnya adalah 50 banding 50, berikut kutipan dari Walikota Tri Rismaharini di media *online* (humas.surabaya.go.id) pada tanggal 8 April 2018.

“Perbandingan kendaraan pribadi dengan transportasi massal saat ini 75 persen dan 25 persen dan kalau sampai tembus angka 90 persen maka jalan di Surabaya akan berhenti. Idealnya 50 banding 50”, ujarnya.

(Sumber: humas.surabaya.go.id) 8 April 2018

Maka dari itu, Dinas Perhubungan di Kota Surabaya meluncurkan beberapa aplikasi yang dapat membantu masyarakat Surabaya dalam menangani kemacetan lalu lintas di Surabaya. Aplikasi yang pertama adalah aplikasi SITS (Sistem Intelligent Transport System), sistem pemantau situasi lalu lintas di Surabaya melalui kamera CCTV ini sekarang juga bisa diakses masyarakat umum melalui aplikasi di ponsel. Tak hanya kemacetan lalu lintas yang dapat dipantau, bahkan cuaca di daerah yang hendak dilewati pun juga dapat di akses melalui aplikasi SITS CCTV Surabaya. (www.goodnewsfromindonesia.id). Lalu aplikasi yang kedua adalah aplikasi E-Dishub Surabaya, memiliki beberapa keunggulan. Seperti, uji emisi, parkir, terminal, perijinan angkutan, peta Dishub, dan uji kir. Dalam aplikasi E-Dishub ini kita juga dapat memesan tiket bus patas yang ada di terminal Purabaya.

Selanjutnya ada Transportasiku, aplikasi ini sebenarnya merupakan penggabungan dari beberapa aplikasi yang sudah dibuat. Jadi, dalam aplikasi Transportsiku kita akan mendapatkan informasi seputar Suroboyo Bus yang meliputi: slot lokasi parkir, halte terdekat, rute sepeda dan juga dapat secara langsung melihat streaming CCTV yang menampilkan arus lalu lintas kondisi terkini pada jalan-jalan tertentu. (www.surabaya.liputan6.com)

Selain itu Pemkot Surabaya juga meluncurkan transportasi umum milik Pemkot, yaitu Suroboyo Bus yang dibawah langsung oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU). Soroboyo Bus, memiliki aplikasi yaitu Gobis Suroboyo Bus, dalam aplikasi tersebut kita mampu melihat jadwal keberangkatan Suroboyo Bus, cara penukaran tiket, rute perjalanan bus dan juga bus terdekat dari

halte dimana kita berada. Walikota Surabaya Tri Rismaharani telah meresmikan bus dengan logo Suro dan Boyo, pada hari Sabtu tanggal 7 April 2018 dan telah beroperasi sejak tanggal 9 April 2018. Wali Kota Surabaya Tri Rismaharani memiliki harapan kedepannya masyarakat Surabaya mulai berganti menggunakan transportasi umum dari pada transportasi pribadi.

Seperti yang kita ketahui sudah banyak sekali alat transportasi publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota di beberapa kota, misalnya Jakarta dengan TransJakarta sebagai pelopor di Asia Tenggara, Surabaya dengan Suroboyo Bus-nya, dan Yogyakarta dengan TransJogja-nya yang menyediakan *single trip*. Transportasi publik yang disediakan oleh Pemkot ini memberikan harga yang relative murah dan juga fasilitas yang lengkap dan nyaman.

Berbeda dengan TransJakarta dan TransJogja yang melakukan pembayaran dengan e-money, Suroboyo Bus memberikan inovasi dengan melakukan pembayaran menggunakan sampah botol bekas. Penukaran tiket dengan botol dan gelas plastik bekas diharapkan bisa memberikan pelajaran yang bermanfaat untuk masyarakat agar dapat menggunakan sampah plastik dengan baik. Sehingga dapat ikut serta dalam menjaga kebersihan dan keindahan kota Surabaya.

Suroboyo Bus juga memiliki fasilitas yang lebih lengkap, antara lain: tombol untuk pelanggan *difable*, 12 cctv, *hand holder*, kursi perempuan dan laki-laki yang dipisahkan, kursi khusus untuk lansia dan *difable*, dan yang terbaru adalah tempat khusus bagi pelanggan yang membawa sepeda, dan juga *membercard* untuk mempermudah pelanggan.

Selain itu juga melalui Suroboyo Bus, nama Walikota Surabaya Tri Rismaharani semakin dikenal. Inovasi yang dimiliki Suroboyo Bus, membuat Suroboyo Bus terpilih dalam nominasi Guangzhou Award. Nicholas You yang menjabat sebagai Director of Guangzhou Institute menyampaikan bahwa salah satu alasan terpilihnya Suroboyo Bus di dalam nominasi Guangzhou Award karena inisiatif yang dilakukan oleh Kota Surabaya untuk selalu berusaha melibatkan masyarakat Surabaya dalam setiap kebijakan mereka (www.news.detik.com)

Setelah tiga kali memenangkan Guangzhou Award, (www.news.detik.com) tahun 2018 Walikota Surabaya Tri Rismaharani telah resmi mendapatkan *Penghargaan Scroll of Honour Award*. Suroboyo Bus adalah salah satu alasan dibalik tercapainya penghargaan ini, karena melalui Suroboyo Bus Surabaya mampu mengurangi pengelolaan sampah yang ke Tempat Pembuangan Sampah (www.humas.surabaya.go.id). Sampah yang dikumpulkan oleh Suroboyo Bus kemudian terkumpul itu kemudian dilelang melalui Direktorat Jendral Kekayaan negara (DJKN) senilai Rp. 150 juta (www.surabaya.kompas.com). Sehingga dana tersebut dapat digunakan untuk membangun infrastruktur di Kota Surabaya (www.humas.go.id).

Gambar I.1.2
Layanan jasa penumpang *disability*



Sumber : Akun resmi @suroboyobus

Gambar I.1.3
Layanan jasa pembawa sepeda



Sumber : Akun resmi @suroboyobus

Pada gambar I.1.2 adalah tangkapan layar di *instagram* resmi dari @suroboyobus, dapat dilihat bahwa *helper* dari Suroboyo Bus sedang membantu salah satu penumpang *disability* yang ingin menaiki Suroboyo Bus. Suroboyo Bus memang menyediakan tombol bantu untuk para penumpang *disability*. Sedangkan pada gambar I.1.3 *helper* dari Suroboyo Bus sedang membantu penumpang yang membawa sepeda untuk meletakkan sepedanya pada tempat khusus sepeda yang memang disediakan oleh Suroboyo Bus.

Suroboyo Bus menggunakan media sosial *Instagram* untuk melakukan promosi, menyampaikan informasi, menerima saran dan kritik. Melalui fitur komentar dan *direct message (DM)* atau pesan langsung di akun resmi *instagram* @suroboyobus menjadi satu-satunya tempat untuk masyarakat Surabaya

menyampaikan keluhan mengenai segala hal terkait fasilitas dan layanan yang telah diberikan oleh Suroboyo Bus. Akan tetapi, tidak semua komentar di halaman *instagram* dibalas oleh admin dari @suroboyobus. Namun, di bio *instagram* @suroboyobus disampaikan bahwa terkait pertanyaan dapat disampaikan melalui DM dan dicantumkan *call center*.

Gambar I.1.4
Komentar yang dibalas



Sumber : Akun resmi @suroboyobus

Gambar I.1.5
Komentar yang tidak dibalas



Sumber : Akun resmi @suroboyobus

Pada gambar II.1.4 dan II.1.5 adalah tangkapan layar di Instagram @suroboyobus pada konten yang sama. Dapat dilihat pada gambar II.1.4 Suroboyo Bus memberikan tanggapan pada pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan terkait rute perjalanan Suroboyo Bus. Namun pada gambar II.1.5 Suroboyo Bus tidak memberikan tanggapan terkait *optional* pembayaran selain dengan botol plastik bekas.

Gambar I.1.6
Keluhan yang diabaikan oleh Suroboyo Bus



Sumber: Akun resmi @suroboyobus

Gambar I.1.6 adalah tangkapan layar pada konten yang berbeda, gambar I.1.6 menunjukkan beberapa keluhan, kritik dan saran yang tidak di beri tanggapan oleh Suroboyo Bus.

Keluhan merupakan suatu kata yang sering dianggap sebagai suatu hal yang negatif bagi kedua pihak, baik untuk perusahaan maupun pelanggan (Parade, 2016). Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan akan menjadi suatu hal yang tidak menyenangkan (*negative*) jika keluhan tersebut tidak mendapatkan tanggapan dari perusahaan/institusi. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat membuat pelanggan merasa puas ataupun tidak puas. Jika pelayanan yang diberikan membuat pelanggan merasa puas, maka akan menumbuhkan hal positif dan tidak menutup

kemungkinan terjadinya *word of mouth* yang dapat meningkatkan reputasi dari perusahaan/institusi, begitu juga sebaliknya.

Public relations memiliki tanggung jawab untuk memiliki hubungan yang baik antara perusahaan/institusi dengan pelanggan. Dalam Pemerintahan di Indonesia, seorang *public relations* atau yang sering disebut dengan Humas (Hubungan Masyarakat) memiliki fungsi untuk mengamankan peraturan pemerintah, menyediakan pelayanan kepada masyarakat, memberikan informasi atau pesan mengenai peraturan sampai program-program kerja kepada masyarakat, seorang humas pemerintahan juga bertugas sebagai komunikator sekaligus mediator yang tanggap dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah, selain itu humas pemerintahan juga sebagai wadah aspirasi dan memperhatikan apa yang menjadi harapan publiknya, dan berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif dalam pembangunan nasional baik jangka pendek atau jangka panjang (Djusan, 2012).

Suroboyo Bus dipilih karena menurut peneliti layanan jasa yang diberikan melalui media sosial lebih lengkap dibanding transportasi pemerintah lainnya, misalnya: Transjakarta dan Transjogja. Selain itu Suroboyo Bus merupakan bus pertama yang pembayarannya menggunakan sampah plastik. Untuk melihat perbandingannya, peneliti telah mengumpulkan beberapa *screenshoots* dari media sosial (Instagram) @suroboyobus @transjakarta @transjogja dalam bentuk table, sebagai berikut:

Tabel I.1
Pembandingan Transportasi Pemerintah

<p>Suroboyo Bus @suroboyobus</p>	<p>TransJakarta @transjakarta</p>	<p>TransJogja @transjogja</p>
 <p>Ket: Aplikasi dari Suroboyo Bus</p>	 <p>Ket: Aplikasi dari TransJakarta</p>	<p>-</p>
 <p>Ket: Fasilitas Handle Grip</p>	<p>-</p>	 <p>Ket: Fasilitas Handle Grip</p>
 <p>Ket: Fasilitas <i>Membership</i></p>	 <p>Ket: Fasilitas <i>Membership</i></p>	<p>-</p>

 <p>Ket: Fasilitas untuk pembawa sepeda</p>	 <p>Ket: Fasilitas parkir sepeda</p>	<p>-</p>
 <p>Ket: Fasilitas tombol khusus disability dan asisten yang membantu</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
 <p>Ket: Halte dari Suroboyo Bus</p>	 <p>Ket: Halte dari TransJakarta</p>	 <p>Ket: Halte dari TransJogja</p>
 <p>Ket: Fasilitas tempat duduk di Suroboyo Bus</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

Sumber: Analisis Peneliti

Dari table diatas, dapat disimpulkan bahwa Suroboyo Bus memiliki fasilitas yang lebih lengkap ketimbang Bus milik Pemkot lainnya. Akan tetapi berdasarkan pengamatan peneliti melalui Instagram @suroboyobus, masyarakat Surabaya masih merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada. Masih ada masyarakat Surabaya yang mengeluh terkait fasilitas dari Suroboyo Bus, misalnya terkait pembayaran yang hanya menggunakan sampah botol plastik; kurangnya armada dari Suroboyo Bus, sehingga terjadi waktu tunggu (*headway*) lebih dari 10 menit, lalu kurangnya rute dari Suroboyo Bus, sehingga tidak semua tempat yang ingin dituju penumpang dapat dilalui oleh Suroboyo Bus; dan juga kurangnya tempat duduk (*shelter*) di beberapa halte.

Peneliti ingin melihat apakah Suroboyo Bus mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan terkait fasilitas dan layanan yang dibutuhkan (*reliability*) agar eksistensi dari Suroboyo Bus tetap terjaga (*tangibles*), dan dapat memberikan respon yang cepat (*responsiveness*), namun tetap menjaga reputasi atau nama baik dari Suroboyo Bus sendiri (*emphaty*). Sehingga nantinya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui indikator diatas dalam kualitas layanan jasa dari Suroboyo Bus.

Penelitian analisis isi pesan dalam media sosial *instagram* mengenai layanan jasa dari Suroboyo Bus ini akan fokus pada bulan April 2018 hingga Febuari 2020. Jangka waktu tersebut dipilih karena peneliti ingin melihat layanan jasa yang diberikan selama operional berjalan secara normal. Objek dari penelitian ini adalah analisis isi layanan jasa dengan subjek penelitiannya adalah media sosial Instagram @suroboyobus.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian yang dibuat oleh Tabita Magdalena (2019) dengan judul 'Analisis isi Layanan Jasa Tokopedia melalui Media Sosial Twitter'. Penelitian tersebut berfokus pada bagaimana layanan jasa yang diberikan Tokopedia melalui sosial media Twitter dalam menangani keluhan pelanggan. Dalam penelitian tersebut, peneliti menemukan bahwa pihak Tokopedia mampu memberikan respon yang baik, sehingga terbentuk suatu rasa percaya pelanggan terhadap Tokopedia.

I.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis isi layanan jasa Instagram @suroboyobus?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui isi layanan Instagram @suroboyobus?

I.4 Batasan Masalah

Objek: analisis isi layanan jasa

Subjek: media sosial Instagram @suroboyobus

Metode: analisis isi kuantitatif

I.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Memberikan hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai ilmu mengenai analisis isi layanan jasa program Surabaya "Suroboyo Bus".

1.5.1 Manfaat Praktisi

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh praktisi Pemkot Surabaya dalam memberikan berbagai sumbangan pemikiran bagaimana analisis isi layanan jasa Suroboyo Bus, sehingga Pemkot Surabaya dapat memperbaiki konten yang akan diberikan di Instagram @suroboyobus dan @suroboyobus dapat memberikan balasan terkait keluhan pelanggan, sesuai dengan kebutuhan pelanggan Suroboyo Bus. Selain itu juga diharapkan bisa menambah pengetahuan wawasan bagi para pembaca yang dikhususkan dalam analisis isi di bidang Komunikasi.