

KOMUNIKASI INTERPERSONAL “HELPER” DENGAN PENUMPANG SUROBOYO BUS DALAM MENGEDUKASI KEBIJAKAN LINGKUNGAN TRANSPORTASI

¹Yulia, ²Edy Sudaryanto, ³Amalia Nurul Muthmainnah

Program Studi Ilmu komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

yuliaalia24@gmail.com

Abstract

Basically interpersonal communication is communication between two or more people which are usually called communicants and communicators. This interpersonal communication is indirectly used by the community in their daily lives, and in this communication it certainly has different goals, but the existence of this interpersonal communication also makes it easier for audiences to convey information and receive information. feedback. In this study, the method used in this research is qualitative research, with a descriptive approach. As for this study using the theory of Joseph Devito Interpersonal Communication, for data collection techniques this researcher uses in-depth interviews, observation and documentation. From the results of this study, namely Interpersonal CommunicationHelper to passengers in educating transportation environmental policies, while the findings from this study are that the Coordinator establishes policies forhelper to educate passengers about the existing policies of not being able to pay directly on the bus, eat and drink and others. And the policyHelper need to educate about environmental policies for transportation for the sake of comfort and safety together.

Keywords: Interpersonal Communication, Policy, Helper

Abstrak

Pada dasarnya komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar dua orang atau lebih dimana biasanya disebut komunikan dan komunikator. Komunikasi interpersonal ini secara tidak langsung digunakan oleh masyarakat di dalam kehidupannya sehari-hari, dan di dalam komunikasi ini pasti memiliki tujuan yang berbeda-beda namun adanya komunikasi interpersonal ini juga memudahkan khalayak dalam menyampaikan sebuah informasinya dan menerima *feedback*. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Adapun pada penelitian ini menggunakan teori Joseph Devito Komunikasi Antar Pribadi, untuk teknik pengambilan data peneliti ini menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini yaitu Komunikasi Interpersonal *Helper* kepada penumpang dalam mengedukasi kebijakan lingkungan transportasi, adapun temuan dari penelitian ini adalah Kordinator menetapkan Kebijakan kepada *helper* untuk mengedukasi penumpang mengenai kebijakan yang ada dari tidak boleh membayar langsung di dalam bus, makan dan minum dan lain-lain. Dan kebijakan tersebut *Helper* perlu mengedukasi mengenai kebijakan lingkungan transportasi demi kenyamanan dan keamanan bersama.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kebijakan, Helper

Pendahuluan

Komunikasi adalah bagian penting yang telah menjadi alat untuk berinteraksi dengan manusia satu dengan yang lainnya dalam bertukar informasi yang mereka punya di dalam kehidupan mereka sehari-hari. Karena pada dasarnya manusia memiliki sifat Makhluk Sosial dimana masyarakat tersebut saling membutuhkan satu sama lain. Karena itu komunikasi memiliki peran penting bagi kehidupan budaya, sosial, politik, dan lain-lain. Dalam komunikasi memiliki beberapa jenis, dan salah satunya yaitu Komunikasi interpersonal yang memiliki dinamika penyampaian, dimana dinamika penyampaian pesan tersebut dapat dilakukan dalam berbagai bentuk demi menghasilkan sebuah komunikasi yang efektif.

Disebuah lingkup organisasi tidak hanya memiliki cara komunikasi yang baik, tetapi juga di organisasi mempunyai kebijakan-kebijakan yang harus di taati. Dimana kebijakan tersebut mencakup sangat luas di berbagai sektor ekonomi, sosial, budaya, maupun politik (Rushananto, 2014). Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan kebijakan transportasi publik berupa Suroboyo Bus yang telah diatur dalam peraturan Walikota Nomor 67 Tahun 2018 mengenai kontribusi sampah dalam pelayanan menggunakan transportasi Suroboyo Bus. kemudian di perbarui lagi pada tahun 2021 menjadi Peraturan Walikota Nomor 56 Tahun 2021 mengenai Tarif Layanan Suroboyo Bus pada badan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Transportasi Umum yang di koordinasi oleh Dinas Perhubungan kota Surabaya (Sari, 20189). Dalam kebijakan baru ini menjelaskan tentang pembayaran saat menaiki Suroboyo Bus, dimana tidak hanya dapat membawah limbah botol plastik tetapi juga dapat menggunakan metode bertarif. Serta selain itu transportasi Suroboyo Bus memiliki kebijakan lainnya yaitu menyediakan tempat duduk khusus untuk penumpang baik laki-laki, perempuan maupun lansia. Pemerintah memberikan kebijakan-kebijakan tersebut ialah sebagai serangkaian aktivitas, program, keputusan yang ada pada lingkup organisasi, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh pelaksana dimana hal ini bertujuan agar mewujudkan ketentraman kerja, serta kenyamanan bagi penumpang sehingga dengan adanya tindakan tersebut dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi.

omunikasi Interpersonal atau Komunikasi Pribadi ini suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat itu saling mempengaruhi satu sama lainnya. Komunikasi antarpribadi yang didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam Bukunya "The Interpersonal Communication Book" (Devito,1989 : 4) yaitu sebagai proses pengirim serta menerima pesan-pesan antar dua orang atau sekelompok kecil, dengan memiliki beberapa efek *Feedback* (Millenia Prihatini, Arif Darmawan, n.d.)

Menurut Devito (1997:289), Komunikasi interpersonal paling efektif ialah penting bagi anggota organisasi dimana sangat diharapkan untuk bisa membawa hasil pertukaran sebuah informasi dalam pandangan *humanistic*. Dimana ada mengandung unsur-unsur Efektivitas Komunikasi Interpersonal sebagai berikut :

a. Keterbukaan (*openess*)

Dimana keterbukaan mengacu pada 3 aspek dari komunikasi interpersonal. 1.) komunikator interpersonal yang efektif dan terbuka kepada orang yang diajak interaksi. 2.) mengacu kepada komunikator untuk beraksi secara jujur terhadap *stimulus* (respon). 3.) menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Sehingga

keterbukaan dalam pengertian ini ialah untuk mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang aka dilontarkan memang punya kita.

b. Empati (*Emphaty*)

Menurut Devito, 1997:5 (dalam (Afriyadi, 2015)mengartikan bahwa empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang orang lain alami pada suatu peristiwa, dari sudut pandang orang lain.

c. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif di dalam komunikasi interpersonal dilakukan dengan dua cara, dimana yaitu mneyatakan sikap positif, secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita untuk saling berinteraksi, dalam artian sikap positif pada komunikasi interpersonal ini merupakan aspek penting untuk berintraksi yang efektif (Susanti et al., 2016).

d. Sikap pendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif ialah hubungandimana terdapat sikap yang mendukung dari berbagai pihak, artinya individu akan mengerti sejauh mana individu mmapu bisa menyelesaikan masalah atau tidak, apabila dirasa masih belum, maka bentuk dukungan dari individu lain inilah yang perlu dilakukan dalam komunikasi interpersonal antara satu dengan lainnya (Syarifudin et al., 2019).

e. Kesetaraan (*Equality*)

Di setiap situaso, sering terjadi tidaksetaraan, dengan adanya komunikasi interpersonal ini akan lebih efektif jika suasananya seimbang. Artinya harus ada pengakuan antara kedua belah pihak sama-sama mempunyai sesuatu yang penting di sumbangkan. Hubungan komunikasi interpersonal ditandai dengan adanya kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik pun dapat dilihat sebagai upaya untuk saling memahami perbedaan.

Berdasarkan uraian diatas, fenomena komunikasi interpersonal *crew/helper* ini sama-sama memberikan *feedback*, pihak Suroboyo Bus memberikan fasilitas yang nyaman dan aman kepada penumpangnya melalui *crew/helper*. Melalui *helper* para penumpang Suroboyo Bus bisa meminta bantuan yang belum mereka mengerti mengenai metode-metode yang ada di dalam Suroboyo Bus tersebut. Penulis memilih komunikasi interpersonal *helper* Suroboyo Bus kepada penumpang tersebut, karena Suroboyo Bus merupakan moda transportasi yang memiliki fasilitas yang cukup baik, dan banyak warga Surabaya yang terbilang sangat banyak dalam menggunakan moda trasnportasi umum Suroboyo Bus, dan memiliki crew yang siap melayani masyarakat di setiap perjalanan rute-rute yang sudah di sediakan serta *crew* yang mengedukasi penumpang mengenai kebijakan lingkungan transportasi dengan efektif. Maka, peneliti tertarik untuk meneliti “Peran Komunikasi Interpersonal Helper dengan Penumpang Suroboyo Bus dalam Mengedukasi Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini memaparkan secara jelas mengenai objek dan menganalisis kondisi yang terjadi sendang terjadi. Adapun jenis penelitian ini ialah kualitatif. Menurut Sugiyono (2009 : 29)

menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan saat menjelaskan, serta menganalisis hasil dari penelitian.

Pada subjek penelitian ini adalah Kordinator Suroboyo Bus, *Helper* dan penumpang. Informan yang di wawancara hanya sebagian hanya beberapa helper dan penumpang, dan informasi yang di gali secara mendalam. Dan objek dalam penelitian ini Suroboyo Bus. Penelitian ini dilakukan di dalam transportasi Suroboyo Bus dengan melakukan observasi secara mendalam untuk mendapatkan data yang valid. Penulis mengamati bagaimana komunikasi interpersonal *Helper* kepada penumpang Suroboyo Bus dalam mengedukasi kebijakan transportasi.

Hasil dan Pembahasan

Transportasi ini sebagai bentuk kegiatan perpindahan manusia atau barang dari titik awal ke titik tujuan, bahkan dapat memudahkan segala suatu bentuk aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari mereka (Lesmana & Widiyarta, 2022). Pelayanan publik suatu cakupan yang dibutuhkan di setiap aktivitas, sehingga pelayanan publik ini dapat diartikan melayani keperluan seseorang untuk memenuhi kepentingan yang mereka butuhkan. Dengan adanya pelayanan publik ini dapat terciptanya sebuah kreativitas seseorang dalam mengembangkan sesuatu yang diperlukan untuk mencapai sebuah tujuan bersama (Haqie et al., 2020)

Kebijakan dalam mengupayakan peningkatan sistem transportasi publik, dilakukannya program bertujuan untuk mewujudkan kenyamanan bagi penumpang Suroboyo Bus, dan kelancaran lalu lintas. Sehingga pemerintah memberikan kebijakan yang bijaksana yang bertujuan untuk memberi kenyamanan kepada masyarakat, seperti fasilitas di dalam penyediaan dan pemeliharaan sarana, dimana Suroboyo Bus terdapat kebijakan untuk memberitahu pelanggan dalam menggunakan Suroboyo Bus, mulai dari melakukan tarif saat menaiki transportasi dan kebijakan mengenai tempat duduk penumpang, dan seputar mengenai kebijakan lingkungan di dalam transportasi. *Helper* memiliki tugas untuk membantu dan mengarahkan penumpang Suroboyo Bus di setiap aktivitas penumpang yang masih merasa bingung saat menggunakan transportasi Suroboyo Bus.

Suroboyo Bus sebuah transportasi baru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Surabaya dalam melakukan aktivitasnya, serta bertujuan untuk mengurangi kemacetan di kota Surabaya. Sehingga dengan kehadiran moda transportasi Suroboyo Bus ini membuat minat warga yang tertarik pada transportasi umum tersebut. Tidak hanya itu Suroboyo Bus juga mempermudah pembayaran masyarakat Surabaya yang ingin menaiki transportasi bus.

Berdasarkan dari hasil mengamati dan wawancara dengan Kordinator, beberapa *Helper* dan beberapa penumpang adapun efektivitas komunikasi interpersonal di dalam bagian kebijakan lingkungan transportasi yaitu :

a. Keterbukaan

Kordinator dan *Helper* Suroboyo Bus memiliki keterbukaan kepada penumpang terkait penyampain informasi dan edukasi secara jelas, tidak ada yang di sembunyikan, baik

mengenai kebijakan lingkungan transportasi, penjelasan rute, dan lain-lain. Kordinator dan helper senantiasa menerima keluhan, dan saran ke penumpang Suroboyo Bus.

b. Empati

Hasil wawancara dari salah satu penumpang mengenai terdapat yang melanggar kebijakan ataupun penumpang yang membawa barang-barang banyak, helper menegur dengan nada yang tidak tinggi namun di berikan edukasi, pemahaan terkait kebijakan yang membuat penumpang dapat lebih memahami peraturan yang telah di tetapkan, dan helper yang beratnggung jawab dan membantu penumpang jika terdapat membawa barang banyak atau membantu lansia.

c. Sikap Positif

Sikap positif yang terjadi saat komunikasi interpersonal helper memberikan sikap menyenangkan kepada penumpang Suroboyo Bus, dan juga menggunakan tutur kata yang baik kepada semua penumpang dalam menjelaskan peraturan-peraturan yang ada pada transportasi.

d. Sikap Pendukung

Sikap pendukung dalam komunikasi interpersonal helper dengan Suroboyo Bus dalam mengedukasi kebijakan ini terjalin dengan baik. Helper selalu memberikan pengarahan yang kepada penumpang sehingga mendukung keberhasilan dalam mematahui kebijakan, dan dalam transportasi juga memiliki fasilitas yang mendukung yang membuat penumpang percaya menggunakan Suroboyo Bus sebagai alat transporatsi mereka dalam melakukan kegiatannya.

e. Kesetaraan

Pada hasil wawancara ialah dimana memiliki kesetaraan dalam komunikasi interpersonal, karena antara Kordinator dan *Helper* tidak membeda-bedakan penumpang dalam melayani baik dari penumpang disabilitas, berkebutuhan khusus, lansia maupun yang tidak. Adanya kesetaraan ini membuat penumpang suka pada pelayanan yang diberika oleh helper Suroboyo Bus tersebut.

Penutup

Berdasarkan dari hasil penelitian keefektifan komunikasi interpersonal helper dengan penumpang Suroboyo Bus dalam mengedukasi kebijakan lingkungan transporatsi ini berjalan dengan efektif. Dimana sesuai dengan 5 efektivitas komunikasi interpersonal ini adanya keterbukaan, empati, sikap positif, sikap pendukung dan kesetaraan baik Kordinator, dan *Helper* dalam memberikan informasi dan edukasi kepada penumpang. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan para informan dimana sebagian besar memiliki tanggapan kearah yang lebih positif. Dalam hal ini sudah terlihat bahwa komunikasi yang efektif menjadi tolak ukur untuk kelancaran aktivitas, tidak hanya mencakup kehidupan sehari-hari tetapi juga di dalam sebuah organisasi dan terutama seperti di Suroboyo Bus yang tugasnya melayani masyarakat, dengan adanya komunikasi yang efektif seperti itu membuat tujuan terwujud menjadi yang

diinginkan, sehingga membuat penumpang merasa nyaman dan aman dengan menggunakan Suroboyo Bus tersebut.

Saran pada penelitian ini secara teoritis adalah dalam penelitian ini berusaha untuk menambah kajian komunikasi terutama dalam mempelajari komunikasi interpersonal dengan menelaah isi yang di sampaikan *helper* kepada penumpang mengenai kebijakan lingkungan transportasi, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang komunikasi interpersonal. Secara praktis Bagi transportasi Suroboyo Bus, tetaplah dengan menjaga aksesibilitas transportasi dan tetap menegakkan kebijakan terhadap lingkungan transportasi, sehingga dengan tetap menjaga aksesibilitas dan diiringi dengan adanya kebijakan yang ada akan semakin terwujudnya Suroboyo Bus untuk menjadi transportasi minat terbanyak dan di senangi oleh masyarakat. Dan sebaiknya diadakan peraturan lebih lanjut mengenai penumpang yang mengabaikan kebijakan, demi untuk kenyamanan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahkaryawan PT . Borneo Enterpsindo Samarinda. *Manajemen Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2260–2268. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1060>
- Millenia Prihatini, Arif Darmawan, M. I. R. (n.d.). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH DALAM MEMBENTUK KONSEP DIRI DI PANTI ASUHAN (STUDI PADA ANAK TERLANTAR DI PANTI ASUHAN PANCASILA TURI LAMONGAN)* Millenia.
- Rushananto. (2014). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- Sari, N. M. (20189). PENYELENGGARAAN KEWENANGAN DAERAH DI BIDANG TRANSPORTASI UMUM DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR. *News.Ge*, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-mo-mava>.
- Susanti, Sudaryanto, E., & Nasution, U. C. (2016). Komunikasi Interpersonal Antara Guru Dengan Siswa Kelas Via Dalam Menangani Kenakalan. *Jurnal Representamen*, 02.
- Syaifudin, A. B., Sumarah, N., & Rusmana, D. A. (2019). PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DALAM PENANGANAN PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN (Studi Di Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur). *Representamen*, 5(1). <https://doi.org/10.30996/representamen.v5i1.23>.