

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGGUNA ANGKUTAN TRANS METRO DI PEKANBARU

Oleh : Evandi Julian Putra
Email: Evandi.julian@student.unri.ac.id
Pembimbing : Dr. Anuar Rasyid, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Trans Metro Pekanbaru is starting to operate on June 18, 2009. Trans Metro Pekanbaru is a mass public transportation system in the city of Pekanbaru, is a solution to congestion gradually and programmed for the community. Implementation of mass public transportation system (SAUM) Trans Metro Pekanbaru often received criticism and complaints from the public. Trans Metro has not been optimized to position itself as a mass public transport that is safe, comfortable, scheduled, reliable and sustainable. Related to that the Department of Transportation of Pekanbaru city to do communication strategy that aims to increase public interest using Trans Metro Pekanbaru. This research was conducted to find out the strategy of communicator, media strategy, supporting and inhibiting factors, and communication model by City Transportation Department Pekanbaru.

This research uses descriptive qualitative research method. The subjects involved in this study were determined based on purposive and Insidental technique consisting of seven informants, two informants from Transportation Department of Pekanbaru and five informants of Trans Metro Pekanbaru users. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. Data analysis techniques using interactive data model Miles and Huberman with the examination of the validity of the data is done by using the extension technique of participation and triangulation.

The result of the research shows that Transportation Department uses communication strategy such as communicator strategy where communicator of Forest Service in conveying information has credibility, knowledge, and skill. The media used by the Department of Transportation is the face-to-face media or directly, the mass media used are electronic media, online media, and non-mass media that is stickers and brochures. Supporting factors are facilities and infrastructure and economic tariff, inhibiting factors are lack of bus stop, bus delay, lack of awareness of society, and lack of bus special lane based on communications strategy done by City Transportation Department Pekanbaru.

Keywords: *Communication Strategy, Transportation, and Interest*

PENDAHULUAN

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama di berbagai kota di Indonesia. Kenaikkan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan perbaikan angkutan umum, guna mengatasi kemacetan di jalan. Angkutan umum juga memegang peranan yang cukup penting dalam mendukung dan mempermudah masyarakat dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari maupun berbagai kegiatan lain seperti kegiatan perekonomian, pariwisata, perindustrian, dan sebagainya. Hal tersebut menjadikan kota semakin ramai dikunjungi oleh orang-orang yang berada di daerah lain untuk mendapatkan berbagai hal yang tak bisa didapatkan di daerah asal. Hal tersebutlah yang menjadikan kota semakin padat dan menyebabkan berbagai masalah, seperti halnya masalah kemacetan.

Jadi untuk memenuhi kebutuhan tersebut, masyarakat menggunakan berbagai macam jenis kendaraan. Salah satu hal yang sangat mempengaruhi tinggi rendahnya angka kemacetan ialah penggunaan alat transportasi. Alat transportasi merupakan salah satu media utama yang dibutuhkan masyarakat dalam bermobilitas. Dalam melakukan segala jenis aktivitas, media transportasi selalu menjadi pilihan utama. Dalam pilihan bertransportasi, terdapat dua pilihan transportasi, yaitu transportasi pribadi dengan transportasi umum. Sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Namun bagi sebagian masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, memilih menggunakan transportasi umum.

Peran transportasi yang begitu penting ini juga dapat dirasakan terutama pada daerah perkotaan yang menuntut mobilitas yang tinggi dari masyarakatnya

seperti Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru sebagai pusat pemerintahan Provinsi Riau dan pusat berbagai kegiatan seperti pusat perkantoran, pusat pendidikan, pusat bisnis serta pusat perdagangan tentu menuntut mobilitas yang tinggi dari masyarakat. Semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is Money*. Kemudahan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain menjadi sangat penting, sehingga dituntut kemampuan untuk mengoptimalkan biaya dan waktu. Pertumbuhan jumlah penduduk berakibat meningkatnya jumlah pengguna transportasi, sehingga permintaan pelayanan transportasi semakin meningkat. Karena itu, jaringan transportasi di wilayah perkotaan selalu lebih padat dibandingkan dengan wilayah pedesaan.

Pemerintah Kota Pekanbaru menyadari ancaman kemacetan kota tersebut. Karena itu, sejak tahun 2007 telah digagas usaha untuk mengendalikan kemacetan sekaligus meningkatkan kinerja angkutan umum. Tujuannya untuk dapat menghasilkan sebuah kebijakan di bidang jasa transportasi yaitu peningkatan pada angkutan umum massal yang aman, nyaman, dan ramah lingkungan. Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan transportasi perkotaan yang dikenal dengan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru, yang dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 tahun 2009. Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi. Pada 18 Juni 2009, Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi umum massal yang menggunakan bus sebagai armada transportasi pilihan bagi

masyarakat. (RiauBangkit.Com)
28/01/2016

Pelaksanaan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru kerap mendapat kritikan dan keluhan dari masyarakat. Belum optimalnya Trans Metro memposisikan diri sebagai angkutan umum massal yang aman, nyaman, terjadwal, handal dan berkelanjutan. Trans Metro Pekanbaru juga kurang efisiensi, seperti penuturan dari Walikota Pekanbaru Firdaus MT bahwa saat ini Trans Metro Pekanbaru belum memenuhi syarat professional dan keefesiensian, karena baru 80 unit Trans Metro Pekanbaru yang beroperasi. Dari 80 unit bus yang beroperasi saat ini, 30 bus diantaranya merupakan bus berukuran sedang dengan kapasitas 30 penumpang, sementara 50 unit lagi adalah bus berukuran besar berkapasitas 50 penumpang. (Tribunpekanbaru.com) 28/08/2017

Pemerintahan Kota (Pemko) Pekanbaru akan kembali menambah armada Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru tahun 2018 . Bus ini dioperasikan untuk menambah kekuatan armada yang saat ini beroperasi. demikian dikutip dari (Tribunpekanbaru.com) 28/08/2017.

Kota Pekanbaru masih memiliki permasalahan terutama mengenai perkembangan system transportasi umum yang masih kalah dengan perkembangan kendaraan pribadi. Munculnya titik kemacetan yang semakin berkembang terutama di jalan besar di kota Pekanbaru pada saat jam sibuk (pagi saat berangkat kerja dan sore saat pulang kerja). Kepuasan masyarakat dalam menggunakan transportasi dapat berpengaruh terhadap konsistensi dan pengambilan keputusan berikutnya saat

memilih moda transportasi yang akan digunakan untuk melakukan aktivitasnya.

Tabel 1.1 Pengguna Trans Metro Pekanbaru

No	Tahun	Tiket Umum	Tiket Pelajar	Jumlah Total
1.	2012	3.504.234	698.693	4.504.234
2.	2013	3.321.342	635.207	3.956.549
3.	2014	3.361.362	740.246	4.101.608
4.	2015	2.676.712	530.489	3.207.201
5.	2016	2.740.387	625.687	3.366.074
6.	2017	2.554.146	564.273	3.118.419

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan PD. Pembangunan

Permasalahan yang terjadi saat ini ialah masyarakat masih enggan menggunakan angkutan umum ini, karena bus Trans Metro Pekanbaru masih memiliki masalah kepuasan pelanggan dari beberapa sisi. Pertama, jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan bus Trans Metro yang tidak menentu, yang seharusnya sekitar 5 sampai 10 menit, dapat menjadi lebih dari 10 sampai 15 menit. Kedua, kurangnya halte Trans Metro Pekanbaru. Ketiga, kurangnya pengetahuan masyarakat Pekanbaru terhadap proses transit yang masih membuat masyarakat bingung dengan hal tersebut. Contohnya saja kalau dari UIN Suska Panam hendak ke gobah harus transit tiga kali atau menaiki bus Trans Metro Pekanbaru sebanyak tiga kali. Dari masalah tersebut masyarakat pekanbaru lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding bus Trans Metro Pekanbaru.

Keberhasilan Pemerintah Pekanbaru dalam membangun pelayanan

dapat dilihat dari profesionalisme, efektifitas, dan efisiensi. Jika ketiga komponen tersebut sudah bisa dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan pun bisa berjalan dengan baik.

Namun pada kenyataannya, pelayanan publik di Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti memutuskan untuk mengkaji tentang, bagaimana “Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru?”.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi komunikator Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui Penggunaan media komunikasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan bus Trans Metro Pekanbaru
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru.

TINJUAN PUSTAKA

Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management planning*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan secara taktis bagaimana operasionalnya. Dalam arti kata bahwa pendekatan

(*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu, bergantung kepada situasi dan kondisi (Effendy, 2008:29).

Dalam penerapan strategi komunikasi ini, khususnya upaya transparansi kepada *stakeholder*, komunikasi menjadi sangat penting. Komunikasi yang berlangsung diarahkan pada pembentukan persepsi yang positif mengenai isi pesan oleh kelompok atau kelompok yang menerima pesan tersebut. Dengan adanya penciptaan persepsi yang positif, maka penerima pesan akan terpersuasi untuk melakukan perubahan sikap sebagai tanggapan yang positif terhadap isi pesan yang diterima.

Effendy menyatakan dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat:

1. Mengenali Sasaran Komunikasi

Sebelum kita melancarkan komunikasi, kita perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi kita itu, sudah tentu ini bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui atau agar komunikasi melakukan tindakan tertentu.

2. Pemilihan Media Komunikasi

Mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan, mana yang terbaik dari sekian banyak media komunikasi itu tidak dapat ditegaskan dengan pasti sebab masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

3. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi

Pesan komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah itu teknik informasi, teknik persuasi, atau teknik instruksi. Dalam melancarkan komunikasi, kita harus berupaya menghindari pengucapan kata-kata yang mengandung pengertian konotatif.

4. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila ingin melancarkan komunikasi:

a. Daya Tarik sumber

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya Tarik. Dengan kata lain komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat kepada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator.

b. Kredibilitas sumber

Faktor kedua yang menyebabkan komunikasi berhasil adalah kepercayaan komunikan pada komunikator, kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki oleh komunikator.” (Effendy, 2007: 39).

TRANSPORTASI

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi seperti itu merupakan suatu jasa yang diberikan guna menolong barang atau orang untuk

dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Menurut Setijowarno dan Frazila (2001) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan atau barang) dari satu tempat ke tempat yang lain, baik dengan atau tanpa sarana (kendaraan, pipa, dan lain-lain).. Sedangkan menurut Salim (2006), Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Jadi bisa dikatakan kalau transportasi merupakan usaha mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

MINAT

Minat merupakan salah satu faktor psikologis manusia yang sangat penting untuk suatu kemajuan dan keberhasilan seseorang. Seseorang yang berminat terhadap profesi tertentu akan memperoleh hasil yang lebih baik dari pada yang kurang atau tidak berminat terhadap pekerjaan itu, dengan adanya minat pada diri seseorang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan.

Menurut Djali (2007: 121), mengatakan bahwa “minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh”, sedangkan Nana Syaodih (2007: 177), mengemukakan “minat (*interest*) yaitu suatu kekuatan, motivasi yang menyebabkan seseorang memusatkan perhatian terhadap seseorang, sesuatu benda ataupun kegiatan tertentu”.

Bimo Walgito (1994: 38) menjelaskan bahwa “minat adalah suatu keadaan dimana seseorang mempunyai

perhatian terhadap sesuatu dan disertai perasaan senang untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan lebih lanjut terhadap objek tersebut”. Dalam pengertian ini terkandung makna bahwa minat terdapat dua aspek yaitu adanya perhatian yang mendalam terhadap objek tersebut dan adanya keinginan untuk mempelajari dan membuktikan lebih lanjut.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa minat merupakan salah satu keadaan dimana seseorang memberikan perhatian yang besar terhadap suatu objek, merasa senang dan ingin berkecimpung di dalamnya karena adanya kesesuaian dan kebutuhan dengan objek tersebut. Hal-hal yang dapat dijadikan tolak ukur minat seseorang terhadap suatu objek adalah seperti: perasaan senang, perhatiannya terhadap objek, dan adanya kebutuhan. Seseorang yang berminat terhadap sesuatu akan mempunyai perhatian terhadap hal-hal yang berkaitan dengan objek itu, karena mempunyai sangkut paut dan kesesuaian dengan dirinya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan penelitian kualitatif, yang menekan pada cara pandang, cara hidup, selera ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari masyarakat yang diteliti berkenaan dengan masalah yang diteliti yang juga merupakan data. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. (Suyanto dan Sutinah, 2010:172).

Menurut Jane Richie, ada beberapa keuntungan dalam penggunaan

penelitian kualitatif. Keuntungan tersebut dapat dirasakan melihat realitas sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, tentang manusia yang diteliti (Moleong, 2005:6).

Secara umum penelitian ini untuk menggambarkan dan memahami permasalahan secara keseluruhan. Dalam hal ini, peneliti berusaha menggambarkan keadaan sesungguhnya bagaimana komunikasi yang dilakukan dinas perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan transportasi pada angkutan Trans Metro di Pekanbaru. Dalam penelitian Kualitatif dilakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul, maka peneliti memeriksa berdasarkan fakta-fakta yang ada dan yang tampak.

Lokasi Dan Waktu Penelitian

proses pengumpulan data, pengolahan, dan tahap penyuntingan pada penelitian dimulai pada bulan Desember 2017 sampai April 2018, sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Jl. Dr. Sutomo

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian data pelengkap penelitian ini dilakukan dimulai pada bulan April 2017 sampai selesai. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan Masjid Agung *Islamic Centre* Rokan Hulu sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan peneliti.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota dan Masyarakat yang ada di kota Pekanbaru. Sedangkan fokus dalam objek penelitian adalah Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan transportasi pada angkutan Trans Metro di Pekanbaru. Fokus dalam

objek penelitian ini adalah melihat bagaimana Strategi Komunikasi yang digunakan Dinas Perhubungan kota Pekanbaru dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman. Pada model interaktif, reduksi data dan penyajian data memperhatikan hasil data yang dikumpulkan, kemudian proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam pengumpulan data penulis mulai mencari arti benda-benda, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi.

Teknik Keabsahan Data

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan menuntut peneliti agar turun langsung kelokasi dan dalam waktu yang panjang guna mendekteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek kepada peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri (dalam Moleong, 2005:328)

b. Triangulasi

Triangulasi sebagai teknik kualitatif yang digunakan sebagai pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu lainnya. Triangulasi sebagai sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan

suatu informasi yang diperbolehkan melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif menurut Patton (dalam Moleong, 2005:330).

1. Membandingkan data dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan hasil suatu dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikator Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru

a. Kredibilitas Komunikator

Seorang komunikator haruslah memiliki kredibilitas yang baik. Kredibilitas adalah suatu kondisi dimana seorang dinilai memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan dengan topik pesan yang disampaikan sehingga komunikan menjadi percaya bahwa apa yang disampaikannya bersifat obyektif. Dinas Perhubungan kota Pekanbaru memperhatikan komunikator dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro Pekanbaru. Komunikator dalam menyampaikan informasi harus memiliki keahlian dan menguasai apa yang akan disampaikan nanti kepada khalayak.

b. Pengetahuan komunikator

Dalam strategi komunikator, Komunikator Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi kota Pekanbaru harus memiliki pengetahuan. Pengetahuan komunikator adalah hal yang sangat penting. Pada saat memberikan informasi kepada masyarakat harus disampaikan semaksimal mungkin. Seorang komunikator harus dengan lugas menyampaikan Informasinya mengetahui apa yang akan disampaikan nantinya.

Komunikator Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informaasi memiliki pengetahuan mengenai angkutan Trans Metro Pekanbaru, sehingga pada saat melakukan sosialisasi atau penyuluhan ke masyarakat timbul rasa ketertarikan dan percaya dari informasi yang disampaikan oleh komunikator karena komunikator menguasai apa yang akan disampaikan.

c. Keterampilan komunikator

Komunikator memiliki keterampilan dalam menyampaikan informasi, keterampilan yang dimiliki komunikator dalam menyampaikan informasi memiliki pengaruh dan daya tarik terhadap khalayak. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan trans metro Pekanbaru memperhatikan keterampilan komunikator karena nanti pada saat melakukan penyuluhan atau sosialisasi keterampilan komunikator diperlukan karena setiap masyarakat memiliki karakteristik dan pendidikan yang berbeda-beda. Keterampilan yang dimiliki berupa *good speaking* (berbicara yang baik) dan *good looking* (berpenampilan menarik) yang berasal

dari pengalaman selama bekerja di Dinas Perhubungan kota Pekanbaru

Penggunaan media komunikasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru

1. Media Tatap Muka atau Secara Langsung

Komunikasi tatap muka adalah suatu bentuk komunikasi yang mempertemukan secara tatap muka pihak komunikator dan komunikan. Pesan disampaikan secara langsung dari komunikator, dan secara langsung dapat langsung menerima umpan balik/feedback dari komunikan. Keuntungan menggunakan komunikasi interpersonal tatap muka adalah kita dapat melihat respon balik atau umpan balik komunikan saat melakukan proses interaksi. Jika umpan balik yang diberikan bersifat positif, maka kita pesan kita dapat diterima dengan baik oleh komunikasi. Sebaliknya bila respon bersifat negatif.

Media komunikasi tatap muka atau secara langsung lebih persuasif dibandingkan dengan media massa, upaya penyampaian pesan secara langsung dipandang sangat efektif, namun memiliki kekurangan yakni jangkauan dan ketidak efektifan waktu.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menggunakan media tatap muka atau secara langsung pada saat melakukan penyuluhan atau sosialisasi dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro Pekanbaru secara langsung kepada khalayak atau komunikan. Komunikator Dinas Perhubungan kota Pekanbaru memberikan informasi atau menjelaskan secara langsung mengenai bus Trans Metro Pekanbaru.

2. Media Elektronik

Media elektronik terdiri dari berbagai bentuk, ada yang hanya audio seperti radio dan ada juga audio visual seperti televisi. Media elektronik dikatakan media yang sangat baik dalam menyampaikan informasi. Media televisi yang membuat khalayak melihat dan mendengar informasi yang disampaikan. Televisi yang saat ini menjadi media favorit bagi masyarakat. RTV dan TVRI Pekanbaru juga menjadi media komunikasi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

3. Media Online

Penggunaan media sebagai alat bantu penyalur informasi memang sangat efektif. Dalam rangka merebut pengaruh dalam masyarakat merupakan suatu keharusan sebab media online dapat diakses oleh siapapun dan dimanapun selagi masih memiliki akses internet. Media online adalah salah satu penyebar informasi tercepat dan terpopuler untuk zaman ini.

Media online yang di gunakan oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru sebagai pensosialisasi Trans Metro Pekanbaru, yaitu situs Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, instagram, facebook, twitter.

4. Media Non Massa

A. Brosur

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menggunakan brosur dalam sosialisasi atau penyuluhan Bus Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat maupun kepada pelajar yang ada di Pekanbaru, Brosur juga dilengkapi dengan gambar berwarna sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam membaca. Dinas Perhubungan membagikan brosur tersebut disetiap halte transit Bus Trans Metro, didalam

bus, maupun ketika datang ke sekolah-sekolah sosialisasi bus Trans Metro Pekanbaru Dinas Perhubungan selalu membagikan brosur, karena melalui brosur masyarakat maupun pelajar dengan mudah menerima informasi sosialisasi Bus Trans Metro Pekanbaru.

B. Stiker

Dinas Perhubungan kota Pekanbaru juga menggunakan stiker dalam mensosialisasikan atau ketika melakukan penyuluhan Bus Trans Metro Pekanbaru. Stiker tersebut ditempelkan didalam bus maupun diluar Bus Trans Metro Pekanbaru. Isi dari stiker ada tentang kenyamanan pengguna maupun keselamatan, serta kebersihan, dan jalur koridor ditempelkan didepan bus. Distiker tersebut juga tertera nomor pengaduan bagi pengguna apabila pelayanan kurang baik yang dilakukan oleh petugas bus Trans Metro Pekanbaru.

Faktor pendukung dan penghambat Dinas Perhubungan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru

1. Faktor Pendukung

a. Tarif Ekonomi

Dengan adanya tarif ekonomi maka dapat membuat minat masyarakat untuk menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru lumayan lebih banyak. Para penumpang atau masyarakat tentunya akan lebih memilih angkutan umum yang lebih murah, cepat, dan nyaman untuk mereka gunakan dalam menjalankan aktivitas mereka.

Transportasi Trans Metro Pekanbaru mempunyai banyak kelebihan dari segi tarif dan fasilitas yang ada di dalamnya. Hal ini yang membuat banyak orang menggunakan Trans Metro

Pekanbaru dan oleh karena itu bus Trans Metro Pekanbaru dikatakan lebih ekonomis.

b. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebagai penyedia sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru telah menyediakan fasilitas-fasilitas umum penunjang angkutan kota ini. Pemanfaatan fasilitas tersebut secara maksimal dapat diharapkan mampu memberikan keseimbangan untuk memberikan pelayanan terbaik di bidang angkutan bus Trans Metro Pekanbaru ini.

Trans Metro Pekanbaru memberikan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. Berdasarkan data observasi yang dilakukan, Trans Metro Pekanbaru mempunyai sarana dan prasarana yang lebih nyaman seperti adanya ac, cctv, wifi, halte-halte kita perbaiki dan sebagainya. Dengan adanya AC maka didalam bus Trans Metro Pekanbaru tidak ada orang yang merokok sehingga penumpang yang lainnya tidak merasa terganggu oleh perokok dan lebih nyaman untuk menggunakan Trans Metro Pekanbaru. Dinas Perhubungan lebih mengutamakan pelayanan dan infrastruktur agar masyarakat merasa nyaman dan mau beralih dari angkutan pribadi ke angkutan umum

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya halte Trans Metro Pekanbaru
Masyarakat yang ingin menggunakan jasa Bus Trans Metro harus naik dan turun melalui halte yang telah ditentukan, namun terkadang jarak antara halte Bus Trans Metro dengan lokasi masyarakat tersebut sangat jauh. Hal ini

menyebabkan masyarakat menjadi memilih angkutan umum lain dari pada Bus Trans Metro. Jauhnya Halte yang harus di tempuh dari rumah ke halte menyebabkan masyarakat lebih cenderung untuk menaiki angkutan umum yang lebih cepat dan dapat mengantarkan sampai tujuan penumpang tersebut turun.

Halte atau shelter bus Trans Metro Pekanbaru masih kurang tepat sasaran sehingga yang daerah tersebut harusnya ada shelter tapi tidak ada dan begitu juga sebaliknya. hal ini menjadi mempersulit penumpang untuk dapat lebih dekat dengan daerah tempat tujuannya.

b. Keterlambatan bus

Jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan bus Trans Metro yang tidak menentu, yang seharusnya sekitar 5 sampai 10 menit, dapat menjadi lebih dari 15 sampai 20 menit. Keterlambatan bus bisa menghambat mobilitas masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehingga masyarakat sering mengeluh dengan adanya keterlambatan. Dengan adanya keterlambatan ini maka dapat mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru. Itu sebabnya sebagian masyarakat enggan menggunakan angkutan bus tersebut. Mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan lainnya, karena takut telat sampai ketempat tujuan mereka.

c. Kurangnya kesadaran dari masyarakat

Salah satu manfaat dari Trans Metro Pekanbaru yaitu mengurangi kemacetan, jelas dengan begitu banyak masyarakat yang menggunakan jasa Trans Metro maka akan berkurang pula kemacetan dibahu jalanan yang disebabkan oleh kendaraan pribadi.

Meskipun sudah tersedia fasilitas angkutan Trans Metro Pekanbaru,

masyarakat Pekanbaru masih saja menggunakan kendaraan pribadi untuk alat gerak pribadi mereka. Hal ini terjadi karena masyarakat memiliki minat atau kesadaran yang rendah terhadap moda transportasi umum yang ada saat ini. Seandainya masyarakat mau meninggalkan kendaraan pribadi mereka di rumah dan menggunakan kendaraan umum sebagai alat transportasi, kemacetan di jalan raya dengan sendirinya akan berkurang.

d. Tidak adanya jalur khusus

Masyarakat Pekanbaru yang sehari-hari beraktivitas mengandalkan transportasi umum merasa terbantu oleh beroperasinya bus Trans Metro Pekanbaru tersebut. Tetapi transportasi umum Kota Pekanbaru belum memiliki jalur khusus sehingga perjalanan lamban karena terhambat kemacetan sehingga menimbulkan ketidakefisienan waktu.

Masyarakat berharap agar ada jalur khusus untuk bus Trans Metro di Pekanbaru, agar perjalanan lebih singkat dan masyarakat mau meninggalkan kendaraan pribadi untuk berpindah ke angkutan umum yaitu bus Trans Metro Pekanbaru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikator dalam meningkatkan minat masyarakat memiliki kredibilitas, mengetahui pesan atau informasi yang disampaikan kepada khalayak serta memiliki keterampilan dalam menyampaikan informasi. Komunikator Dinas Perhubungan kota Pekanbaru yakni Bidang Unit UKP dalam penyampaian informasi menggunakan

kata-kata yang mudah dipahami dan dimengerti oleh audiens/khalayak.

2. Media yang digunakan dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan trans metro pekanbaru yaitu Media tatap muka atau secara langsung yaitu melakukan penyuluhan, Media elektronik yaitu Radio dan televisi. Media online yaitu situs dishub, Facebook, Twitter, Instagram. Media non massa yaitu brosur dan stiker
3. Faktor pendukung dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan bus Trans Metro Pekanbaru ada dua yaitu sarana dan prasarana bus, dan tarif ekonomi yang relatif murah. Faktor penghambat dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro di Pekanbaru ada empat yaitu: Kurangnya halte bus Trans Metro Pekanbaru, keterlambatan bus, kurangnya kesadaran dari masyarakat, dan tidak adanya jalur khusus.

SARAN

1. Untuk tercapainya strategi dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan angkutan Trans Metro Pekanbaru hendaknya kredibilitas komunikator harus diperhatikan, karna masyarakat beragam maka pandangan masyarakat juga akan beragam. Komunikator diberi pelatihan khusus, dan sebaiknya menambahkan metode lain dalam menyampaikan informasi kepada khalayak atau masyarakat Pekanbaru
2. Penggunaan media online harus ditingkatkan lagi. Media online sebagai alat bantu penyalur informasi memang sangat efektif, karena media online dapat di akses oleh siapapun

dan dimanapun selagi masih memiliki akses internet.

3. Sarana dan prasaran lebih di tingkatkan lagi, seperti halte tempat penungguan bus di perbaiki, karena ada beberapa halte yang tempat duduknya sudah patah, kacanya pecah, dan atapnya bocor. Halte atau shelter bus Trans Metro Pekanbaru masih kurang tepat sasaran bagi masyarakat Pekanbaru sehingga yang daerah tersebut harusnya ada shelter tapi tidak ada dan begitu juga sebaliknya. Perlu adanya penambahan bus Trans Metro Pekanbaru untuk mengatasi keterlambatan bus. karena sebagian masyarakat enggan menggunakan angkutan umum ini karena lama menunggu di halte bus tersebut.
4. Untuk para akademisi yang ingin melanjutkan penelitian ini diharapkan dapat mengkaji dari sudut yang berbeda guna menambah bahan dan sumber penelitian kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan.2003. Metodologi Penelitian Kualitatif, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Bungin, Burhan.2003. 2005. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Cangara, Hafield. 2008, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta : Ghalia Indonesia
Cangara, Hafield. 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
Effendi, Onong Uchjana. 2003, Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung Remaja

Effendi, Onong Uchjana. ,2007, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta : Grasindo.Rosdakarya.

Effendi, Onong Uchjana. 2003. Hubungan Masyarakat Study Komunikasi Bandung : Remaja Rosda Karya.

Moleong J, Lexy. 2005 Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta : Remaja Rosdakarya.
Ruslan, Rosady. 2010. Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi, Jakarta: Remaja Rosdakarya.

Setijowarno dan Frazila. 2001. Pengantar Sistem Transportasi. Penerbit ITB: Bandung.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2010. Metode Penelitian Sosial. Jakarta Kencana.

Skripsi

Strategi humas dinas perhubungan komunikasi dan informatika dalam mensosialisasikan bus trans metro pada masrakat Pekanbaru. Oleh: Yuliana. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2014

Strategi komunikasi pelayanan pegawai perpustakaan USU terhadap kepuasan mahasiswa USU. Oleh: Larasati Harahap. Universitas Sumatera Utara 2015

Strategi Komunikasi Pemasaran Trans Studio Bandung Dalam Menumbuhkan Minat Konsumen Untuk Berkunjung, Oleh: Arief Mulyawan. Universitas Padjadjaran 2012

Sumber Lain

<http://www.riaubangkit.com/adver13-GELIAT-PEMBANGUNAN-TRANSPORTASI-MASSAL-OLEH-PEMKO-PEKANBARU.html> 28/01/2016
<http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/08/28/perkuat-layanan-trasportasi-umum-firdaus-akan-operasikan-35-bus-tmp-pekan-depan> 28/08/2017
<http://pekanbaru.tribunnews.com/2013/01/09/pelayanan-trans-metro-dikeluhkan> 09/01/2013