

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berbicara mengenai strategi komunikasi, berarti berbicara tentang bagaimana sebuah acara itu dilaksanakan dengan perencanaan yang matang perencanaan sendiri diperlukan karena adanya keyakinan bahwa manusia tidak boleh menyerah pada keadaan baik pada lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya.(Teobursi Soriano, 2014)

Dengan merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan semua kondisi dan situasi yang akan dihadapi di masa yang akan datang, guna mencapai efektivitas. Dengan menggunakan strategi komunikasi berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk memperoleh suatu tujuan untuk mensukseskan program program acara yang akan dilaksanakan dengan pertimbangan pertimbangan yang telah ada.

Sesuai dengan pengertian strategi komunikasi menurut seorang pakar komunikasi yaitu Middeleton (1980) yang dikutip Hafied Cangara dalam bukunya perencanaan dan strategi komunikasi yang mengatakan bahwa:

“Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, media, penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal” (Cangara, 2014: 64).

Strategi komunikasi bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan oleh siapapun, demikian juga dalam dalam program E-Uji KIR. Yang baru baru ini dikeluarkan Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung pada Desember 2020. Karena

melakukan suatu strategi komunikasi sangat beragam, apakah dilakukan secara langsung atau tidak langsung, baik itu secara face to face ataupun melalui media-media publikasi lainnya.

Seperti pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, dalam dunia organisasi atau perusahaan juga komunikasi adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Baik atau tidaknya komunikasi di suatu perusahaan dapat menentukan berkembang atau tidaknya perusahaan tersebut.

Ada beberapa persepsi tentang komunikasi organisasi yang dikemukakan tokoh-tokoh ternama dunia, antara lain DeVito, R. Warne Pace & Don F. Faules, Mulyana. Dan dari pendapat pendapat yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, atau bahkan bawahan kepada atasan. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya batasanbatasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan.

Lembaga atau instansi memiliki peran yang begitu penting dalam proses pelayanan kepada publik. Komunikasi memiliki peran penting di dalam sebuah lembaga dimana mereka selalu berinteraksi baik dengan pihak internal atau eksternal. Terdapat fungsi dari dilaksanakannya suatu proses komunikasi.

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Komunikasi diharapkan mampu menyampaikan pesan yang efektif dan dapat diterima oleh publik. Proses komunikasi juga harus bisa menyelesaikan permasalahan dan memikul tanggung jawab terhadap lembaga atau instansi yang

dipegangnya. Saat menyampaikan informasi lembaga atau perusahaan memerlukan cara untuk menyampaikan pesan tersebut agar dapat diterima oleh masyarakat atau khalayak. Untuk menentukan strategi tersebut berhasil, atau tidaknya ditentukan oleh hasil dari komunikator dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Jika pesan yang disampaikan tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka komunikasi akan dianggap berhasil. Namun, sebaliknya jika pesan yang disampaikan tidak dapat diterima oleh komunikan maka komunikasi tersebut dikatakan tidak berhasil.

Orang yang bertugas untuk menyampaikan informasi tersebut terdapat di Subbagian kepegawaian dan Umum Divisi Dokumentasi dan Informasi. Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian. Sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum perkantoran dan kerumah tanggaan Dinas serta administrasi kepegawaian Dinas.

(Setiawati, 2019) menyatakan bahwa strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program memiliki beberapa proses komunikasi yaitu: komunikator, khalayak, pesan, media, dan respon.

Semakin canggihnya teknologi saat ini mempengaruhi penggunaan dan pelayanan yang digunakan lembaga atau perusahaan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam beraktifitas. Termasuk Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung yang menerbitkan aplikasi terbarunya yaitu BEDAS! KIR KAB. BANDUNG.

Yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan pembayaran secara online melalui sebuah aplikasi yang dapat di download melalui

handphone khususnya android. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam mengakses dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikutip dalam laman berita Literasinews.com Fasilitas pembayaran tersebut diluncurkan berbarengan dengan launching pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) online di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung, Selasa 15 Desember 2020.(Hasbi, 2020)

Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia untuk menunjang aktifitas sehari-hari dan menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum, Angkutan umum merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk melayani masyarakat. Kendaraan harus terjamin aman dan tidak ada kerusakan yang berakibat fatal, masyarakat khususnya para penumpang harus di prioritaskan dan terjamin keselamatannya, begitu pula dengan para pemilik kendaraan angkutan umum, kendaraan barang dll. Para pemilik kendaraan berpenumpang atau bermuatan harus memiliki kesadaran diri untuk mengecek bahwa kendaraan mereka aman dan tidak ada kerusakan, untuk itu Dinas Perhubungan termasuk Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung melakukan program Uji Kelayakan Kendaraan atau biasa disebut KIR.

Uji KIR merupakan kumpulan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang.

Secara umum, kendaraan yang wajib untuk melakukan pendaftaran E-Uji KIR adalah kendaraan yang memiliki plat kuning, hanya saja fungsi tersebut dialihkan ke kendaraan yang berpenumpang.

Program Uji Kelayakan Kendaraan ini sangat penting dilakukan guna mencegah dan mengantisipasi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan dan berakibat fatal, banyak kasus kecelakaan karena kendaraan tersebut mengalami kerusakan pada beberapa bagian seperti rem, lampu, ban dan masih banyak lagi.

Dikutip dari laman berita *DISWAY.ID* terjadi kecelakaan yang dialami angkutan kota (Angkot) saat sedang membawa 12 orang penumpang di sekitaran Kampung Mandala, Desa Sukajadi, Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Selasa 23 Maret 2022 pagi. Angkot berwarna hijau jurusan Bandung-Soreang dikemudikan Ahmad dan 12 penumpang tersebut melaju dari arah Katapang menuju Kampung Mandala. Saat angkot tersebut melaju di jalanan yang menanjak, mobil tak kuat dan akhirnya mundur dan terjun ke jurang sedalam 20 meter. Syukur, tak ada korban jiwa dari peristiwa naas tersebut. Tapi kerugian ditaksir mencapai belasan juta karena kondisi angkot mengalami rusak parah. (Dimas, 2022)

Peristiwa lainnya terjadi di Subang, dilansir dari laman berita *kumparanNEWS*- Bus pembawa rombongan siswa SMP Al Muaa'Wanah asal Subang, Jabar mengalami musibah kecelakaan hingga terjun ke jurang di Tanjakan Cae, Sumedang, pada Rabu (10/3) petang. Kepala Seksi Bimbingan Keselamatan dan Penanggulangan Kecelakaan Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Subang, Subhan Darajat mengatakan, bus bernomor polisi T 7591 tersebut belum

memiliki uji KIR (kendaraan bermotor) di Subang. Terakhir, izin operasional bus tersebut berlaku ketika masih beroperasi di Rembang, Jawa Tengah sejak 2018.

“Pada Desember 2020 lalu, pihak perusahaan memproses pemindahan operasionalnya dari Kabupaten Rembang Jawa tengah ke Subang, Jawa Barat. Sejak 2018, izin operasionalnya di Rembang, sedangkan proses kepindahan dari Rembang ke Subang sedang berjalan (kumparanNEWS, 2021).

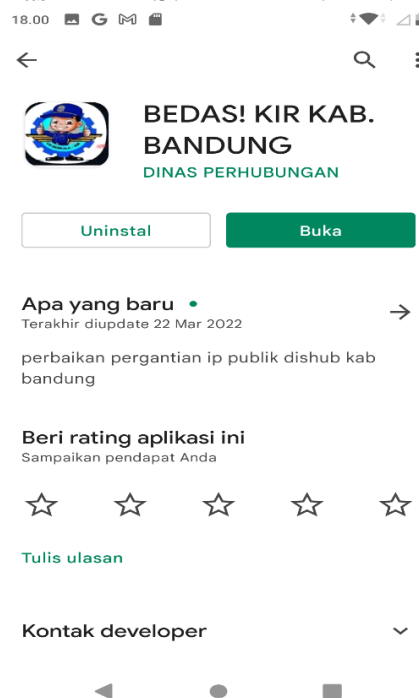
Para pemilik kendaraan bermuatan harus lebih memperhatikan kondisi kendaraan mereka, karena bisa berakibat fatal Ketika ada komponen atau bagian yang rusak di kendaraan tersebut, bukan hanya membahayakan diri sendiri, orang disekitar pun akan ikut terkena imbasnya jika sesuatu yang tidak di inginkan terjadi akibat tidak melakukan Tes Uji Kelayakan Kendaraan (KIR). Para pemilik kendaraan hanya perlu melakukan Tes Uji Kelayakan Kendaraan mereka setia 6 bulan sekali. Menurut Wisnu Haribowo selaku Kepala Subbagian UPTD PKB terhitung dari 2017 sampai 2021 jumlah kendaraan yang melakukan uji kendaraan semakin menurun tercatat jumlah penurunannya sebesar 60%, menurut di tahun 2017 tercatat kurang lebih ada 6000 kendaraan yang melakukan tes uji kendaraan, sedangkan pada 2021 tercatat hanya ada 2.120 kendaraan yang melakukan uji tes kendaraan.

Untuk itu para pemilik kendaraan di himbau untuk rutin melakukan tes uji kelayakan kendaraan mereka setiap 6 bulan sekali guna menghindari kejadian yang tidak di inginkan, karena berawal dari hal sepele bisa jadi berakibat fatal dan membahayakan supir dan juga orang-orang di sekitarnya.

Seiring berkembangnya teknologi, Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung mulai memperkenalkan aplikasi terbarunya yaitu BEDAS! KIR KAB. BANDUNG.

Aplikasi ini di luncurkan agar mempermudah masyarakat khususnya para pemilik kendaraan berangkutan untuk melakukan uji kelayakan kendaraan mereka. Sayangnya aplikasi ini hanya tersedia dan bisa di download di playstore saja, yaitu baru para pengguna smartphone android. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan para pemilik kendaraan bermuatan bisa lebih mudah untuk melakukan pembayaran dan pendaftaran secara online.

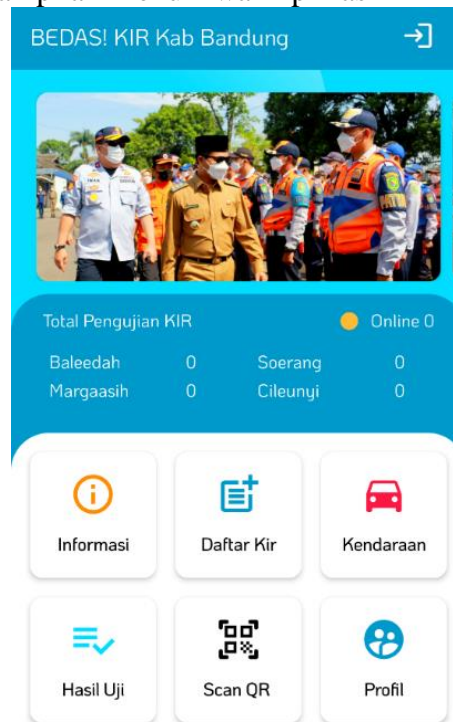
Gambar 1. 1
Aplikasi BEDAS! KIR KAB.BANDUNG



Sumber: Google Playstore (2022)

Dikutip dari laman berita literasinews.com Pembayaran E-Uji KIR di Kabupaten Bandung kini dapat dilakukan hanya dengan melakukan pemindaian (scan) barcode melalui aplikasi pada smartphone. Selain tidak perlu antri, warga juga tak perlu lagi mengeluarkan uang tunai untuk membayar E-Uji KIR kendaraan bermotor (Hasbi, 2020).

Gambar 1. 2
Tampilan Menu Awal Aplikasi BEDAS!



Sumber: Aplikasi BEDAS KIR KABUPATEN BANDUNG (2022)

E-Uji KIR bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung pemerintah dalam meningkatkan efektifitas dan kinerjanya. Perkembangan bisnis transportasi yang ada di Indonesia begitu pesat, sejak kemajuan teknologi digital layanan transportasi yang ada di Indonesia bisa di akses melalui online.

Pemimpin Divisi Corporate Secretary bank bjb Widi Hartoto mengatakan model pembayaran nontunai ini merupakan bagian dari pengembangan layanan perbankan yang terintegrasi dengan pemerintah. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, bank bjb bersama Pemkab Bandung hendak memberikan pelayanan yang lebih memudahkan bagi masyarakat. (Hasbi, 2020).

Gambar 1. 3
Jumlah Pengguna BEDAS! KIR KAB. BANDUNG

Aplikasi	Audiens yang menginstal	Status aplikasi	Status pembaruan	Terakhir diperbarui
 BEDAS! KIR KAB. BANDUNG com.inotafstudio.ekirkabbandung	1,44 rb	Produksi		22 Mar 2022

Sumber: Divisi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (2022)

Tercatat ada 1.440 ribu yang sudah mendownload aplikasi ini sejak di luncurkan sampai 22 Maret 2022 dan 827 orang yang sudah mendaftarkan kendaraan mereka melalui aplikasi ini untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran secara virtual. Walaupun nyatanya tidak semua orang pemilik kendaraan bermuatan yang sudah menggunakan aplikasi ini, khususnya yang menjadi target sasaran terkait program ini yaitu masyarakat khususnya pemilik kendaraan angkutan. karena kendala alat elektronik, gagap teknologi, dan tidak tersampainya pesan dengan baik.

Menurut (Pressman dan Bruce, 2014) Aplikasi mobile adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk platform mobile (misalnya iOS, android, atau windows mobile). Dalam banyak kasus, aplikasi mobile memiliki user Interface dengan mekanisme interaksi unik yang disediakan oleh platform mobile, interoperabilitas dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan dengan aplikasi, dan kemampuan pemrosesan lokal untuk pengumpulan, analisis, dan format informasi dengan cara yang paling cocok untuk platform mobile.

Selain itu aplikasi mobile menyediakan kemampuan penyimpanan persisten dalam platform. Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa aplikasi mobile adalah

program aplikasi yang digunakan dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan. Aplikasi ini juga dapat diakses akses melalui perangkat telepon seluler, smartpone, nirkabel, pager dan perangkat sejenisnya.

Tentu tidak mudah untuk menyampaikan dan mensosialisasikan program baru tersebut, terlebih transisi yang dilakukan dari pendaftaran dan pembayaran Uji KIR manual ke E-Uji Kir yaitu terkait pendaftaran dan pembayaran bisa dilakukan dengan online atau menggunakan aplikasi.

Mengingat begitu pentingnya uji kelayakan kendaraan atau KIR ini untuk mencegah hal yang tidak di inginkan, Tentunya pihak divisi dokumentasi dan informasi harus bisa menggunakan strategi komunikasi yang tepat agar masyarakat bisa cepat memahami dan mulai menggunakan E-Uji Kir demi kelancaran dalam pendaftaran dan pembayaran. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan masih kurang efektif, karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai E-Uji KIR yang telah dikeluarkan.

Nyatanya tidak semua masyarakat sudah melakukan E-Uji KIR kendaraan dengan menggunakan aplikasi. Banyak masyarakat khususnya pemilik kendaraan umum dan angkutan yang menjadi target sasaran dalam program Uji KIR ini masih terkendala dengan kemajuan teknologi, alat elektronik seperti smartpone dan juga pesan yang di terima tidak berjalan dengan efektif.

Terkait dengan informasi dan fenomena yang di dapat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi komunikasi dengan judul **STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PEHUBUNGAN KABUPATEN BANDUNG (Studi**

Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Rumusan Masalah Makro

Rumusan masalah makro dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?

1.2.2. Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan hasil uraian pertanyaan di atas, maka yang menjadi fokus peneliti dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana **Komunikator** yang Ditentukan Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?
2. Bagaimana **Pesan** yang Disampaikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum &

Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?

3. Bagaimana **Tujuan** Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?
4. Bagaimana **Penerima Pesan** yang Ditargetkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?
5. Bagaimana **Evaluasi** yang Dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mendapatkan data empiris mengenai Strategi Komunikasi Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu:

1. Untuk mengetahui **Komunikator** yang Ditentukan Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.
2. Untuk mengetahui **Pesan** yang Disampaikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.
3. Untuk Mengetahui **Penerima Pesan** yang Ditargetkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.
4. Untuk mengetahui **Tujuan** Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.
5. Untuk Mengetahui **Evaluasi** yang Dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memperluas Ilmu Pengetahuan khususnya ilmu komunikasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Selain kegunaan teoritis di atas, dapat dikemukakan pula kegunaan praktis sebagai berikut:

a. Kegunaan bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan mengenai program strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga dalam menyampaikan suatu informasi terkait perusahaan atau pihak yang bersangkutan serta memberikan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk menerapkan teori komunikasi dalam bentuk nyata terhadap strategi komunikasi.

b. Kegunaan bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Program Studi Ilmu Komunikasi untuk dijadikan sebagai salah satu sumber pengetahuan baru mengenai masalah yang akan diteliti, terutama bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama.

c. Kegunaan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung

Penelitian ini berguna sebagai masukan, informasi dan bahan evaluasi Strategi Komunikasi yang dilakukan Divisi Informasi & Dokumentasi Subbagian Umum & Kepegawaian dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui

Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat ataupun pihak yang terkait agar kedepannya dapat menjadi lebih tahu kekurangan apa saja dalam Sosialisasi E-Uji KIR Melalui Aplikasi BEDAS! KIR KAB. BANDUNG Kepada Masyarakat.