

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Yulia

NBL1151900109

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Yulia

NBL1151900109

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Yulia  
NBI : 1151900109  
Judul : KOMUNIKASI INTERPERSONAL “HELPER”  
DENGAN PENUMPANG SUROBOYO BUS  
DALAM MENGEDUKASI KEBIJAKAN  
LINGKUNGAN TRANSPORTASI

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120.87.0103

Surabaya, 27 Juni 2023  
Disetujui Oleh Dosen Pembimbing



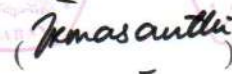
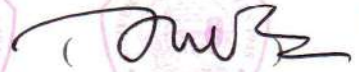
**Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
NPP. 20130880165

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2023:

Dewan Penguji

1. **Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
Ketua
2. **Muchamad Rizqi, S.I Kom., M.Med.Kom**  
Anggota
3. **Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA**  
Anggota



**Mengesahkan**  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0103

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia  
NBI : 1151900109  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Komunikasi Interpersonal "*Helper*" dengan  
Penumpang Suroboyo Bus dalam Menedukasi  
Kebijakan Lingkungan Transportasi

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023  
Yang Membuat Pernyataan



**Yulia**  
**NBI. 1151900109**



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
JL. SEMOLOWARU 45  
SURABAYATLP. 031 593 1800  
(EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-  
SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : **Yulia**  
**NBI** : **1151900109**  
**Fakutas** : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi** : **Ilmu Komunikasi**  
**Jenis Karya** : **Skripsi**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

**“Komunikasi Interpersonal *“Helper”* dengan Penumpang Suroboyo Bus dalam Mendukung Kebijakan Lingkungan Transportasi”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Yulia  
**NBI. 1151900109**

## **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



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *Komunikasi Interpersonal Helper* dengan Penumpang Suroboyo Bus dalam Mengedukasi Kebijakan Lingkungan Transportasi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan bannyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan segala rahmat, bantuan, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak DRS. Edy Sudaryanto M.I.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan pikirannya dalam memberikan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Amalia Nurul Muthamainnah, S.I. Kom., MA selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan dukungan, waktu, motivasi dan pikirannya selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Lukman Hakim, S.Fil.,M.Phil selaku Dosen Wali.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah membagikan ilmunya selama di bangku perkuliahan.
8. Segenap staff perpustakaan dan staff karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah melayani dan membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
9. Orang tua penulis, Bapak Sudarno dan Ibu Yanti yang terhormat dan tercinta, terima kasih telah memberikan doa, kasih sayang tulus, kebahagiaan dan semangat agar penulis memiliki jiwa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat sesama kuliah Felia Inyati, Novita Ariyani, Lubabul Hidayah, terimakasih atas kenangan indah bersama kalian selama ini, senang bertemu kalian.

11. Sahabat sekaligus Saudara Evita sahabat suka duka di Surabaya, Lily yang lucu dan yang selalu mengingatkan untuk tidak lupa rajin Sholat, terimakasih selalu ada.
12. Semua yang tidak penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini jauh dari kata sempurna karna keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan bersedia menerima saran maupun kritikan yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Terakhir, harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pembaca serta dapat menjadi sumber referensi.

Surabaya, 15 Juni 2023

Penulis

Yulia

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Teori Komunikasi Interpersonal menurut Devito .....	11
2.2.3 Teori Disonasi Kognitif .....	13
2.3 Landasan Konseptual .....	15
2.3.1 Transportasi .....	15
2.3.2 Pelayanan Publik .....	15
2.3.3 Kebijakan Suroboyo Bus .....	16
2.3.4 Helper/Crew .....	16
2.3.5 Suroboyo Bus .....	17
2.4 Kerangka Dasar Pemikiran .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Jenis Penelitian .....	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.4.1 Jenis Data .....	20
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	20

3.5	Teknik Analisis Data .....	21
3.6	Keabsahan Data .....	22
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN .....		23
4.1	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian .....	23
4.1.1	Logo Suroboyo Bus .....	23
4.1.2	Susunan Organisasi UPTD PTU Pengelolaan transportasi .....	24
4.1.3	Gambaran Umum Suroboyo Bus .....	24
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	27
4.2.1	Keterbukaan .....	27
4.2.2	Empati .....	31
4.2.3	Sikap Positif .....	33
4.2.4	Sikap Pendukung .....	35
4.2.6	Disonasi Kognitif yang terjadi dalam diri penumpang Suroboyo Bus .....	38
BAB V PENUTUP .....		41
5.1	Kesimpulan .....	41
5.2	Rekomendasi .....	42
5.2.1	Teoritis .....	43
5.2.2	Praktis .....	43
DAFTAR PUSTAKA .....		44
LAMPIRAN .....		46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kesesuaian dalam keyakinan, sikap dan perilaku .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Dasar Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Logo Suroboyo Bus.....	23
Gambar 4.2 Susunan Organisasi UPTD PTU Pengelolaan Transportasi.....	24
Gambar 4.3 Kursi penumpang .....	25
Gambar 4.4 Peraturan Penumpang di Dalam Suroboyo Bus .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Guide Interview</i> .....	46
Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	49
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara .....	79
Lampiran 4. Bukti Cek Pagiasi Tumitin .....	81
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi .....	82
Lampiran 6 Lembar Revisi.....	84