

**AUDIT KOMUNIKASI SOSIALISASI PROGRAM
SURABAYA BUS PASCA PERUBAHAN SISTEM
PEMBAYARAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

AGUS WJAYANTO
NBI : 1151900220

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

2023

**AUDIT KOMUNIKASI SOSIALISASI
PROGRAM SURABAYA BUS PASCA
PERUBAHAN SISTEM PEMBAYARAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik
dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Agus Wijayanto

NBI. 1151900220

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


2023


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agus Wijayanto
NBI : 1151900220
Judul : Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya
Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Surabaya, 26 Juni 2023
Disetujui Oleh Dosen
Pembimbing





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


Dr. Merry Fridha Tri
Palupi, M.Si.
NPP. 20150180789

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 :

Dewan Penguji

1. **Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.** ()
Ketua
2. **Dewi Sri Andika Rusmana,** ()
S.I.Kom.,M.Med.Kom.
Anggota
3. **Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.** ()
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 Penjiplakan

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Agus Wijayanto
NBI : 1151900220
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus
Pasca Perubahan Sistem Pembayaran

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karena ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / karya orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian 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 sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 26 Juni 2023

Yang menyatakan


Agus Wijayanto



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Wijayanto
 NBI/ NPM : 1151000220
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

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

Audit Komunikasi Sosialisasi Program
Surabaya Bus Pasca Perubahan
Sistem Pembayaran

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 : Surabaya
 Pada tanggal : 26 Juni 2023 .

Yang Menyatakan,



Agus Wijayanto

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

The increase in population has resulted in high mobility of operating vehicles, which has had an impact on various problems of congestion, pollution, and accidents. Surabaya Bus is here to reduce this problem by paying for plastic bottle waste. However, there are various criticisms from the public, so now that a new payment system exists through electronic payment, the policy needs to be socialized to the community. The research entitled Communication Audit on the Socialization of the Surabaya Bus Program After the Payment System Change has the aim of identifying problems in the socialization process by the Surabaya City Transportation Service. This study uses the theories of organizational communication and organizational information theory. Qualitative research methods, data analysis techniques with communication audits, and data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the audit communication show that a lack of personnel is the cause of socialization activities that are less than optimal. So careful planning is needed as a solution to limited personnel so that socialization can be carried out more optimally and evenly.

Keywords: Socialization, Audit Communication, Organizational Communication Theory, Organizational Information Theory

ABSTRAK

Peningkatan jumlah penduduk mengakibatkan tingginya mobilitas kendaraan yang beroperasi, sehingga berdampak pada berbagai masalah kemacetan, polusi dan kecelakaan. Surabaya Bus hadir untuk mengurangi masalah tersebut melalui pembayaran sampah botol plastik. Namun, berbagai kritikan dari masyarakat sehingga hadir sistem pembayaran baru melalui *Elektronik Payment*, tentu kebijakan perlu ada sosialisasi ke masyarakat. Penelitian berjudul Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran memiliki tujuan untuk mengetahui masalah pada proses sosialisasi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. penelitian ini menggunakan teori Komunikasi Organisasi dan Teori Informasi Organisasi. Metode penelitian kualitatif, teknik analisis data dengan Audit Komunikasi dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Audit Komunikasi menunjukkan bahwa kurangnya personil menjadi penyebab adanya kegiatan sosialisasi yang kurang maksimal. Sehingga perlu perencanaan yang matang sebagai solusi terbatasnya personil agar sosialisasi dapat dilaksanakan lebih maksimal dan merata.

Kata kunci: Sosialisasi, Audit Komunikasi, Teori Komunikasi Organisasi, Teori Informasi Organisasi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran” ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi. Selama prose penyelesaian penelitian ini, banyak bantuan yang didapat dari berbagai pihak. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan Karunia dan Keberkahan di dunia dan akhirat. Atas semua bantuan yang diberikan kepada peneliti. Untuk tidak mengurangi rasa hormat, peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwanti, MP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.KOM.,M.MED.KOM selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si selaku dosen pembimbing 1 akademik yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, arahan serta dukungan dalam skripsi ini.
5. Bu Beta Puspitaning Ayodya, S.SOS., M.A selaku dosen pembimbing 2 akademik yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, arahan serta dukungan dalam skripsi ini.
6. Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang meliputi dari Bidang Angkutan, Bidang Pelaksanaan Transportasi Umum (PTU) dan Bidang E-Dishub sebagai media utama informan dari penelitian skripsi saya.
7. Bapak Adioto dan Ibu Lilik Musyarofah yang merupakan orang tua saya yang memang telah membantu doa dan memberi dukungan dalam segala bentuk apapun.
8. Arif Wibowo sebagai kakak kandung saya yang telah mendukung dan memberi doa. Adelia Revina Putri sebagai adek kandung saya yang telah mendukung dan

memberi doa.

1. Group "AGRONU" yaitu Rizky Robby Saputra dan Nurul Khomariah selaku sahabat saya sejak 9 tahun yang lalu hingga sekarang yang telah memberikan support dan doanya.
2. Raka Hertanto selaku teman sesama perantauan di kos yang sudah membantu meluangkan waktu untuk memberikan semangat dan doanya serta bersedia mendengarkan sambatan saya.
3. Ade Julandha Wiranata selaku kakak tingkat lintas universitas yang sudah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman skripsi serta dukungan kepada saya.
4. Group "Bismillah KRS" yaitu Brigita, Rokhim, Aziz, Zakaria, Safira Dewi, Ilmi, Maydinda, Nanda dan Febriana yang merupakan kumpulan manusia satu angkatan jurusan ilmu komunikasi yang saling menguatkan dan memberikan semangat satu sama lain.

Surabaya, 26 Juni 2023



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Teori Komunikasi Organisasi	18
2.2.2. Teori Informasi Organisasi.....	21
2.3. Landasan Konseptual.....	23
2.3.1. Audit Komunikasi	23
2.3.2. Sosialisasi	24
2.4. Kerangka Pikiran.....	25

BAB III METODELOGI PENELITIAN	27
3.1. Metode Penelitian.....	27
3.2. Jenis Penelitian	28
3.3. Obyek dan Subyek Penelitian.....	28
3.3.1. Obyek Penelitian.....	28
3.3.2. Subjek Penelitian.....	29
3.4. Sumber Data.....	30
3.4.1. Data Primer.....	30
3.4.2. Data Sekunder	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.7. Keabsahan Data Penelitian.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2. Hasil Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran.....	42
4.2.1. Tahap Identifikasi	43
4.2.2. Tahap Diagnosis	60
4.2.3. Tahap Perencanaan dan Pelaksanaan.....	60
4.2.4. Tahap Rekomendasi	65
4.2.5. Tahap Penilaian.....	66
BAB V PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Penduduk.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya	37
Gambar 4.2 Surabaya Bus	39
Gambar 4.3 Stiker Pembayaran dalam Surabaya Bus	50
Gambar 4.4 Helper Surabaya Bus membantu sosialisasi.....	51
Gambar 4.5 Sosialisasi di media sosial	52
Gambar 4.6 Peneliti Wawancara Penumpang	54
Gambar 4.7 Kondisi Layar TV.....	59
Gambar 4.8 Kegiatan Sosialisasi di Lapangan	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan	31
Tabel 4.1 Presentase Perbandingan Penggunaan E-Payment dan Botol	64

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip hasil wawancara dengan informan	81
Lampiran Dokumentasi Kegiatan Wawancara oleh Peneliti	219
Lampiran Surat Izin Penelitian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya	225
Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1	227
Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2	229
Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3	231
Lampiran Turnitin	233
Lampiran lembar bimbingan	239