POLA KOMUNIKASI MANAJEMEN PT SEDULURAN BUS SUROBOYO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyelesaikan Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh :

INDRA ANDIKA RACHMADIAN

NPM : 1151900113

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2026

POLA KOMUNIKASI MANAJEMEN PT SEDULURAN BUS SUROBOYO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyelesaikan Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh :

INDRA ANDIKA'RACHMADIAN

NPM : 1151900113

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2026

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama	: Indra Andika Rachmadian
Tempat Tanggal Lahir	: Surabaya, 30 Mei 1999
Alamat	: Kp. Dayeuhkolot, Kec. Sagalaherang, Kab.Subang, Prov. Jawa Barat
Kebangsaan	: Indonesia
Jenis Kelamin	: Laki – Laki
Agama	: Islam
No. Telp	081312628807
Email	: andikaindra300599@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SD Hang Tuah 1 Surabaya	-	2006 - 2012
SMP	SMP 17 Agustus 1945 Surabaya	-	2012 - 2015
SMA/SMK	SMK Prapanca 2 Surabaya	Broadcasting	2015 - 2018
UNIVERSITAS	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2019 - Sekarang

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	Indra Andika Rachmadian
NBI	:	1151900113
Judul	:	Pola Komunikasi Manajemen PT. Seduluran Bus Suroboyo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Penumpang

Surabaya, 23 Juni 2026

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1

Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M. Med. Kom
NPP.20150.18.0777

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2026

Dewan Penguji

1. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M. Med.Kom** ( )
   Ketua

2. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom** ( )
   Anggota I

3. **Nara Garini Ayuningrum, S. Tr.I.Kom., M.A** ( )
   Anggota II

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

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Indra Andika Rachmadian
NIM	: 1151900113
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Karya Ilmiah	: Pola Komunikasi Manajemen PT Seduluran Bus Suroboyo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Penumpang

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat ini adalah hasil skripsi/karya ilmiah diri sendiri dan dosen pendamping bukan mengambil skripsi/karya ilmiah dari orang lain yang sudah di publikasikan dan bukan mengambil skripsi/karya ilmiah orang lain untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Segala bentuk plagiatisasi hasil skripsi/karya ilmiah orang lain, akan dikenakan sanksi dari Universitas.
3. Apabila saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian skripsi/karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan sumber karya ilmiah dan mencantumkannya dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan yang saya buat ini. Apabila di dalam naskah skripsi yang saya buat ini ada terdapat unsur – unsur menjiplak, saya bersedia skripsi saya digugurkan dan gelar akademik (S1) saya dibatalkan serta di proses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku (Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 01 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Indra Andika Rachmadian

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

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	: Indra Andika Rachmadian
NBI/NPM	: 1151900113
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Jenis Karya	: Skripsi

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

"Pola Komunikasi Manajemen PT. Seduluran Bus Suroboyo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Penumpang"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif** (***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 : 01 Juli 2026

Yang Menyatakan



(Indra Andika Rachmadian)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilallamin adalalah kata yang tepat untuk penulis ucapkan. Bersamaan dengan selesainya skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan kesempatan yang diberikan oleh pihak universitas. Untuk itu penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1.) Kedua orang tua penulis yaitu ayah Ananta Rahadian dan Ibu Sussie Indriyanti yang selalu memberikan support baik mental maupun materi serta do'a yang tidak pernah putus. Inilah hadiah yang Allah SWT berikan pada ibu yang setiap malam selalu bangun dari tidurnya untuk mendo'akan anak-anaknya.
2.) Saudaraku yaitu kakak Galih Rizka Andrian yang selalu membantu selama menjalani perkuliahan dan penulisan skripsi serta Adik Wisnu Maulana Ilham Rahadrian.
3.) Keluarga besar Surabaya dan Keluarga besar Bandung maupun Subang yang selalu memberikan support dan do'anya.
4.) Tante Dini yang selalu membantu apabila penulis mengalami kesulitan terutama dalam bahasa inggris.
5.) Bapak Muhammad Insan Romadhan, Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana dan Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi yang membantu dan membimbing penulis selama menimba ilmu dan menyelesaikan skripsi ini, serta tidak lupa dengan Bapak dan Ibu dosen pengajar yang sudah memberikan ilmunya.
6.) Bapak Rohman, Pak Eri, Pak Agus, Pak Rudi dan Kakak Adinda yang bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
7.) Indra Andika Rachmadian yang sudah membuktikan bahwa dirinya punya kemampuan dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan studinya dengan baik melalui skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah serta rahmat-Nya yang telah di berikan, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ POLA KOMUNIKASI MANAJEMEN PT SEDULURAN BUS SUROBOYO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG”.** Dalam penyusunan skripsi semester genap tahun ajaran 2025/2026 ini sesuai dengan arahan dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian untuk skripsi saya ini berada di kantor PT Seduluran Bus Suroboyo (SBS) di Jl. Ahmad Yani No. 248 Surabaya. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih atas seluruh pihak yang telah membantu dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Terima kasih kepada Bapak Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Bapak Dr. Harjo Seputro, ST., MT.
2. Terima kasih kepada Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
3. Terima kasih kepada Bapak Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom,. M.Med.Kom. yang telah membantu memberikan semangat, motivasi dan kritik dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Ibu Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Hajidah Fildzahun Nadhillah Kusnadi, S.Sos., MA.
5. Terima kasih kepada Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk bisa membimbing skripsi di tengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Ibu Hajidah Fildzahun Nadhillah Kusnadi, S.Sos., MA. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk bisa membimbing di tengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak saya Ananta Rahadian dan Ibu saya Sussie Indriyanti serta saudara saya Mas Galih Rizka Andrian dan adik saya Wisnu Maulana Ilham Rahadian yang telah mensupport saya, memotivasi saya dan tak berhenti-hentinya mendoakan penulis agar dilancarkan dalam mengerjakan skripsi ini.

8. Terima kasih juga kepada Sahabat-sahabat perjuangan Rama dan Vincent yang telah meningatkan penulis, memotivasi penulis dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan mereka juga berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat yang lain Febbri, Alil, Raihan, Gisel dan lainnya yang tidak disebutkan yang telah meningatkan penulis, memotivasi penulis dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan mereka juga berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat penulis yang lain Bintang, Putri, Danil dan lainnya yang tidak disebutkan yang telah menssuport penulis, memberikan motivasi dan lainnya dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada diri sendiri meskipun memiliki kesalahan tapi penulis berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Penulis tidak akan menyerah dan mampu mengendalikan tekanan dari pihak manapun meskipun penyusunan skripsi ini memiliki banyak rintangan dan halangan yang harus dilewati dan alhamdulillah, bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada PT Seduluran Bus Suroboyo yang telah memberikan ruang untuk membantu mencari dan meneliti agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini bukan hanya hasil kerja keras individu saja, tetapi juga semangat kolektif dari satu Angkatan, alumni dan adik-adik mahasiswa yang saling menyemangati, mendukung, memotivasi agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai bentuk solidaritas sebagai satu Angkatan yang juga berjuang dalam penyusunan skripsi yaitu Angkatan 2019 dalam mengejar gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom), penulis menuliskan sebuah kata yang tak terucap " Terima kasih telah menjadi bagian keluarga dalam perjalanan ini. Semoga semuanya sukses di luar sana. Sampai jumpa di lain waktu. Kalian sangat luar biasa ".

Surabaya, 23 Juni 2026



Indra Andika Rachmadian
1151900113

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER ..... **i**
HALAMAN DALAM ..... **ii**
RIWAYAT HIDUP ..... **iii**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **v**
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vi**
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **vii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
Abstraksi ..... **xvi**
Abstract ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
13.1 Latar Belakang Masalah 1
13.2 Rumusan Masalah 2
13.3 Tujuan Penelitian 2
13.4 Manfaat Penelitian 3
BAB II KAJIAN PUSTAKA **5**
2.1 Penelitian Terdahulu 5
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Pengertian Komunikasi 9
2.2.2 Pola Komunikasi 10
2.3 Landasan Konseptual 13
2.3.1 Penumpang 13
2.3.2 Pelayanan 14
2.4 Kerangka Berpikir 15
BAB III METODE PENELITIAN **17**
3.1 Pendekatan Penelitian 17
3.2 Jenis Penelitian 18
3.3 Data Primer dan Sekunder 18
3.3.1 Data Primer 18
3.3.2 Data Sekunder 22

3.4 Teknik Pengumpulan Data 22
3.5 Teknik Wawancara 22
3.6 Teknik Analisa Data 24
3.7 Keabsahan Data 25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian 29
4.1.1 Gambaran Umum PT. Seduluran Bus Suroboyo 29
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Wawancara 30
4.1.2.1 Penumpang 30
4.1.2.2 Kru (Driver dan Helper) 30
4.2 Hasil dan Pembahasan 31
4.2.1 Pola Komunikasi Manajemen PT. Seduluran Bus Suroboyo 31
4.2.2 Pola Komunikasi Operator (Hotline Service-Dishub Surabaya) Dengan Kru (Driver dan Helper) 33
4.2.3 Pola Komunikasi Driver dan Helper Dengan Penumpang. 34
BAB V PENUTUP 39
5.1 Kesimpulan 39
5.2 Saran 41
DAFTAR PUSTAKA 43
LAMPIRAN 46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu 7
Tabel 4.1. : Data Informan 30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Hotline Service di dalam unit bus Trans Semanggi Suroboyo 57
Gambar 2 : Hotline Service di media sosial.....57
Gambar 3 : Instagram Dishub Surabaya 58
Gambar 4 : Instagram Trans Semanggi Suroboyo 59
Gambar 5 : Instagram PT. Kalisari Citra Jaya.....60
Gambar 6 : Instagram PT. Harapan Jaya Prima 61
Gambar 7 : Instagram PT. Tentrem Sejahtera Karoseri 62
Gambar 8 : Instagram aplikasi GOBIS Suroboyo Bus.....63
Gambar 9 : Instagram aplikasi Mitra Darat 64
Gambar 10 : Armada Bus Trans Semanggi Suroboyo 65
Gambar 11 : Halte Bus Embong Malang.....65
Gambar 12 : Fasilitas Bus Trans Semanggi Suroboyo.....66
Gambar 13 : Informasi di dalam Bus Trans Semanggi Suroboyo 67
Gambar 14 : Interior Depan Bus Trans Semanggi Suroboyo.....68
Gambar 15 : Interior Belakang Bus Trans Semanggi Suroboyo 68
Gambar 15 : Suasana Bus Trans Semanggi Suroboyo saat Jam Sibuk.....69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara..... 46
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara..... 48
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara..... 49
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara..... 50
Lampiran 5 : Transkrip Wawancara..... 51
Lampiran 6 : Transkrip Wawancara..... 52
Lampiran 7 : Transkrip Wawancara..... 53
Lampiran 8 : Transkrip Wawancara..... 54
Lampiran 9 : Transkrip Wawancara..... 55
Lampiran 9 : Transkrip Wawancara..... 56
Lampiran 10 : Gambar 57
Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Turnitin 70
Lampiran 12 : Hasil Turnitin..... 71
Lampiran 13 : Kartu Bimbingan..... 72
Lampiran 14 : Lembar Revisi..... 73
Lampiran 15 : Loa SEMAKOM..... 76

POLA KOMUNIKASI MANAJEMEN PT SEDULURAN BUS SUROBOYO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG

Indra Andika Rachmadian

Abstraksi

Transportasi umum merupakan elemen penting dalam mendukung aktivitas masyarakat dan menunjang pembangunan perkotaan. Salah satu moda transportasi umum yang ada di kota Surabaya adalah Trans Semanggi Suroboyo. Bus Trans Semanggi Surabaya dibawah pengelolaan PT. Seduluran Bus Suroboyo. Adapun penelitian kali ini membahas terkait pola komunikasi dan efektifitas hotline service dalam menanggapi keluhan dari penumpang khususnya di rute Kejawan Putih Tambak - UNESA . Manfaat penelitian yaitu sebagai perantara antara penumpang dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo terkait penyampaian keluhan, kritik dan saran, serta masukan ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pengelola sekaligus evaluasi untuk kru bus. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pola komunikasi yaitu sebuah model dari proses komunikasi sehingga dengan adanya beranekaragam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat di temukan pola yang cocok dan mudah di gunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi yang dipakai oleh peneliti yaitu Djamarah dimana Pola komunikasi didefinisikan sebagai pola hubungan antara dua orang lebih dalam penerimaan pesan yang dimaksud yang dapat dipahami. Metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dimana metode tersebut dipakai untuk menggali makna, pengalaman, dan perspektif subyektif dari individu atau kelompok dan pengertiannya untuk dapat memberikan penjelasan detail penelitian mengenai objek penelitian dan mendapatkan solusi terkait berdasarkan penelitian yang telah di analisis. Sedangkan metode pengambilan data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dimana data utama atau informasi mentah yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya (objek atau subjek penelitian) dalam hal ini wawancara terstruktur. Proses pengambilan data dilakukan kepada beberapa subjek penelitian yang berbeda dalam hal ini manajemen PT. Seduluran Bus Suroboyo sebagai operator bus Trans Semanggi Suroboyo, Kru bus dalam hal ini driver dan helper serta beberapa penumpang dengan berbagai rentang usia dan profesi yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan hotline service sudah bagus dan memadai sebagai sarana komunikasi antara penumpang dengan kru maupun dengan operator PT. Seduluran Bus Suroboyo. Untuk permasalahan yang langsung diatasi, pihak PT. Seduluran Bus Suroboyo sudah

langsung merespon. Sedangkan untuk permasalahan diluar wewenang operator membutuhkan waktu karena terhalang oleh birokrasi yang rumit. Peneliti juga memberikan saran terkait hotline service kepada pihak Dishub Surabaya unruk membentuk tim komunikasi public atau humas yang difokuskan untuk mengelola hotline servisnya, memberikan pelatihan pada kru (Driver dan Helper) dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, serta penambahan armada atau unit, halte dan penambahan rute di kota Surabaya agar bisa bersinergi dengan moda transportasi lain.

Keyword : pola komunikasi, trans semanggi suroboyo, pt. seduluran bus suroboyo, driver, helper, manajemen, dishub Surabaya, hotline service, penelitian kualitatif, wawancara terstruktur

COMMUNICATION PATTERN OF PT. SEDULURAN BUS SUROBOYO IN UPGRADING CUSTOMER SERVICE TOWARD PASSENGER

Indra Andika Rachmadian

Abstract

Public transportation is an important element in supporting public activity and supporting city development. One of the public transportation types in Surabaya city is Trans Semanggi Suroboyo. Trans Semanggi Suroboyo bus is under the management PT. Seduluran Bus Suroboyo. As for the research this time responding passengers complaints specifically on route Kejawan Putih Tambak - UNESA. The benefit research as the intermediary between the passengers and PT. Seduluran Bus Suroboyo that related to the delivery of complaints, critics and suggestions and some input to the Department of Transportation of Surabaya as the manager and also as an evaluation for the bus crews, Meanwhile this research is using qualitative research metodology with communication pattern that is a type of communication process enable to find a pattern which is suitable and simple to use in communicating. The communication pattern used by the researcher is Djamarah where the communication pattern is definied as connection pattern between two people and more in intended message reception which can be understood. The research methodology used by the researcher is qualitative research methodology which is used to explore meaning, experience and subjective perspective from individual or group and the meaning in order to be able to give detailed explaination concerning the research object and find related solution based on the research that has been analyzed. Whereas the data collection method used by the researcher from the first source (the research of object or subject) in this case is the structured interviews. The data collection proces conduted to severeal different research subjects which are the manajement of PT. Seduluran Bus Suroboyo as the Trans Semanggi Suroboyo's bus operator, the bus crews such as the drivers, the helpers and several passengers from different age range and different pfofession. The research results show that the hotline service existences is good and adequate as the means of communication between the passenger and the crews also the operator of PT. Seduluran Bus Suroboyo. For the problems that can be resolved immediately, PT. Seduluran Bus Suroboyo has respond directly. As for the problems that beyond the operator authority take time since in hindpred by complicated bureaucracy. The researcher also give suggestion concerning the hotline service to the Department of Transportation of Surabaya to form a public communication team or public relations which is focused on managing the hotline service, providing crew training (driver and helper) in order to deliver service to

passengers, as well as the addiction of fleets or units, bus stops and route addition in Surabaya city in order to be able to synergize with order mode of transportation.

Keywords : *communicaton pattern, trans semanggi suroboyo, PT. Seduluran Bus Suroboyo, driver, helper, management, Department of Transportation of Surabaya, hotline service, qualitative research, structured interviews.*