

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi memiliki peranan penting dalam setiap organisasi, termasuk di dalam sektor publik. Komunikasi efektif merupakan kunci dalam hubungan antara instansi dan publik. Di era digital saat ini, informasi yang jelas dan tepat waktu sangat penting karena hal ini dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan pengguna layanan, terutama dalam sektor transportasi. Penyampaian informasi yang cepat dan akurat sangat penting bagi instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik seperti terminal, hal ini disebabkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menjamin keselamatan, dan mendukung mobilitas masyarakat.

Terminal, sebagai fasilitas yang dikelola oleh instansi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan transportasi yang aman, efisien, dan terjangkau dengan berbagai moda transportasi darat diantaranya adalah bus, angkutan kota, angkutan pedesaan, dan ojek. Terminal menjadi sarana, kedatangan dan keberangkatan kendaraan, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta perpindahan antar moda transportasi (Farida dkk., 2022). Oleh karena itu informasi yang tepat terkait jadwal transportasi di terminal membantu masyarakat dalam merencanakan perjalanan dan mengurangi resiko kebingungan atau keterlambatan.

Saat ini, banyak orang yang cenderung menghindari terminal dengan alasan merasa tidak nyaman karena kesan kotor, jorok, ramai, atau bahkan khawatir dengan masalah keamanan. Persepsi negatif ini sering kali membuat terminal dipandang hanya sebagai tempat transit yang tidak menarik, padahal sebenarnya terminal merupakan bagian penting dari infrastruktur kota yang seharusnya memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanannya. Selain itu, permasalahan yang didapati pada Terminal Tirtonadi Surakarta menurut Kepala Divisi Keamanan, yang mengatakan “bagi orang yang belum pernah berkunjung kesini, Terminal Tirtonadi masih dianggap kurang dalam hal kebersihan dan kenyamanan, maka dari itu kami terus berupaya untuk memperbaiki fasilitas agar

nyaman sehingga dapat memberikan rasa aman kepada para pengguna layanan” (Hasil Wawancara dengan Lanjar, 25 September 2024). Terminal Tirtonadi Surakarta, sebagai hub utama dalam jaringan transportasi di Jawa Tengah, memiliki tanggung jawab besar dalam menyampaikan informasi kepada publik, terutama terkait dengan peluncuran program-program baru seperti Edutrip. Edutrip merupakan inisiatif dari Humas Terminal Tirtonadi yang bertujuan memberikan pengalaman belajar yang menarik melalui perjalanan, khususnya dalam konteks sektor transportasi serta membangun persepsi positif di masyarakat tentang Terminal Tirtonadi. Edutrip juga merupakan salah satu cara bagi siswa untuk belajar secara langsung dengan lingkungan sekitar atau instansi tertentu untuk bekal pengetahuannya. Program ini diprakarsai oleh Humas Terminal Tirtonadi yang ingin memberikan edukasi terhadap siswa sekolah tentang pentingnya transportasi yang efisien dan aman. Kegiatan kehumasan di Terminal Tirtonadi Surakarta juga dijalankan oleh tim informasi yang merupakan bagian dari Divisi Humas. Adapun program Edutrip yang menjadi fokus penelitian ini berlangsung pada periode 25 Juli 2024 - 25 Mei 2025, karena pada rentang waktu tersebut program ini sedang berjalan secara intensif dan banyak diminati oleh sekolah-sekolah, sehingga terjadi peningkatan kunjungan siswa ke Terminal Tirtonadi untuk mengikuti kegiatan Edutrip.

Program Edutrip tidak hanya menawarkan pengalaman perjalanan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk belajar tentang budaya, sejarah, maupun lingkungan sekitar. Kegiatan dalam program ini mencakup kunjungan dari atau ke terminal dan stasiun, yang peserta dapat belajar tentang operasi sehari-hari, manajemen lalu lintas, dan sistem transportasi publik. Selain itu, peserta akan memperoleh pengalaman praktis, seperti mengikuti simulasi perjalanan menggunakan berbagai moda transportasi (bus, kereta, dll.) untuk memahami cara kerja sistem transportasi. Kegiatan edukasi juga mencakup belajar tentang keselamatan berlalu lintas, pentingnya transportasi berkelanjutan, dan dampak transportasi terhadap lingkungan.

Konsep belajar dari perjalanan bertujuan agar siswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan teoretis tetapi juga pengalaman langsung, sehingga

memperkaya pemahaman mereka tentang sistem transportasi yang dapat membantu peserta menyadari pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari dan mendorong mereka untuk menggunakan transportasi dengan bijak. Program Edutrip diadakan oleh Humas Terminal Tirtonadi atas usulan dari beberapa lembaga pendidikan di Solo Raya untuk meningkatkan kesadaran siswa mengenai transportasi umum.

Adanya Edutrip Terminal Tirtonadi dapat mengedukasi peserta didik mengenai pentingnya transportasi yang efisien dan ramah lingkungan. Selain itu, Humas Terminal Tirtonadi juga memanfaatkan program ini untuk menjalin kerja sama dengan berbagai instansi pendidikan, membangun citra positif terhadap Terminal Tirtonadi dan menciptakan pengalaman memanfaatkan transportasi yang lebih menyeluruh bagi siswa maupun tenaga pengajar. Penyampaian informasi yang jelas dan tepat mengenai program ini sangat penting, baik melalui papan pengumuman di terminal, media sosial, maupun kerjasama dengan media lokal. Humas Terminal Tirtonadi berharap, cara ini lebih banyak orang dapat berpartisipasi dan merasakan manfaat dari program Edutrip yang diadakan.

Peluncuran program Edutrip di Terminal Tirtonadi merupakan inisiatif untuk meningkatkan pengalaman pengguna layanan transportasi dengan memberikan edukasi mengenai keberangkatan, kedatangan, dan informasi tentang destinasi wisata sehingga Edutrip tidak akan dapat berjalan tanpa adanya penerapan model komunikasi. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas model komunikasi yang diterapkan oleh humas, misalnya komunikasi satu arah melalui siaran pers dan buletin, atau komunikasi dua arah melalui media sosial, maupun komunikasi partisipatif melalui acara tatap muka.

Beberapa model komunikasi berperan penting dalam memastikan informasi dapat diterima dengan baik oleh publik, serta dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengguna layanan transportasi. Salah satunya, model komunikasi menurut Grunig dan Hunt yang meliputi empat model komunikasi sebagai landasan untuk menganalisis praktik komunikasi di Terminal Tirtonadi, khususnya dalam proses penyebaran informasi terkait program edutrip.

Grunig & Hunt (1984), mengemukakan empat model utama dalam komunikasi humas diantaranya *Press Agency/Publicity*, *Public Information*, *Two-Way Asymmetric*, dan *Two-Way Symmetric*. Keempat model ini menggambarkan berbagai pendekatan dalam hubungan antara organisasi dengan publiknya, mulai dari komunikasi satu arah yang bersifat persuasif hingga komunikasi dua arah yang berfokus pada interaksi dan umpan balik. Model komunikasi yang baik sangat penting dalam konteks kehumasan, terutama untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperkuat hubungan antara pengelola terminal dan pengguna layanan.

Model komunikasi humas yang tepat menjadikan informasi mengenai program ini dapat disebarluaskan secara efektif kepada masyarakat, sehingga mereka dapat memahami bahwa terminal bukanlah tempat yang menyeramkan, melainkan ruang publik yang edukatif dan aman. Edutrip sebagai program edukasi berbasis perjalanan dapat menggugah rasa ingin tahu masyarakat terutama siswa, dengan menekankan nilai-nilai sejarah, budaya, dan pengetahuan lokal yang terkandung dalam perjalanan menuju dan dari terminal. Program ini juga memungkinkan siswa untuk melihat terminal sebagai pusat informasi dan edukasi yang dapat memperkaya wawasan mereka, serta sebagai ruang sosial yang mendukung interaksi positif. Oleh karena itu, teori Grunig dan Hunt menjadi acuan utama dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi bagaimana informasi disampaikan dan diterima oleh publik dalam upaya menyukseskan program Edutrip di Terminal Tirtonadi.

Komunikasi humas yang efektif mampu mengedepankan keunggulan program Edutrip, dan dapat membuat siswa lebih terbuka terhadap keberadaan terminal, serta menjadikan siswa merasa lebih aman dan nyaman untuk berkunjung atau menggunakan fasilitas di dalamnya. Selain itu, keberhasilan penyebaran informasi juga dapat mendorong peningkatan jumlah partisipan dalam program-program edukasi yang ada di terminal dan membantu mengurangi rasa takut atau ketidaknyamanan yang sering muncul. Dengan demikian, penelitian ini memiliki peran strategis dalam menginformasikan bahwa Terminal Tirtonadi tidak hanya

berfungsi sebagai pusat transportasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang ramah, menarik, dan memberi dampak positif melalui program Edutrip.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang model komunikasi humas pada sektor publik dan sektor transportasi, konteks spesifik terkait program humas terminal bus dan bagaimana model komunikasi tersebut dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan unik pengguna masih sangat minim dilakukan. Dengan demikian, penelitian mengenai model komunikasi yang diterapkan oleh Humas Terminal Tirtonadi dalam penyebaran informasi program Edutrip menjadi penting. Humas Terminal Tirtonadi dapat berperan signifikan dalam merubah persepsi masyarakat terhadap terminal sebagai tempat yang sering dianggap menakutkan dan tidak menyenangkan. Melalui program Edutrip, Humas Terminal Tirtonadi dapat memperkenalkan wajah baru Terminal Tirtonadi Surakarta yang edukatif dan menyenangkan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model komunikasi yang diterapkan oleh Humas Terminal Tirtonadi Surakarta dalam penyebaran informasi terkait program Edutrip pada periode 25 Juli 2024 - 25 Mei 2025.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

Bagaimana model komunikasi yang diterapkan oleh Humas Terminal Tirtonadi Surakarta dalam penyebaran informasi terkait program Edutrip?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu.

Untuk menganalisis model komunikasi yang diterapkan oleh Humas Terminal Tirtonadi Surakarta dalam penyebaran informasi terkait program Edutrip.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa atau lebih luas mengenai komunikasi organisasi, penyebaran informasi publik, dan humas di sektor transportasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki model komunikasi Humas Terminal Tirtanadi dan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan informasi kepada publik yang lebih efektif.

