

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI SIP TB  
(TRANSBATAM)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Chusnul Khotimah**

**191110020**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI SIP TB  
(TRANSBATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Chusnul Khotimah**

**191110020**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Chusnul Khotimah  
NPM : 191110020  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa "skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sip Tb (Transbatam) Di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan pengaturan perundang-undangan yang berlaku .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Batam, 2 Agustus 2023



**Chusnul Khotimah**

**191110020**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI SIP TB  
(TRANSBATAM) DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :**

**Chusnul Khotimah**

**191110020**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 2 Agustus 2023**



**Sholihul Abidin, S.Sos.I., M.I.Kom.  
Pembimbing**

## **ABSTRAK**

TransBatam merupakan moda transportasi angkutan umum yang banyak diminati oleh masyarakat Kota Batam dalam menunjang kegiatan atau aktivitas mereka. Transbatam merupakan transportasi umum yang difasilitasi oleh Pemerintahan Kota Batam untuk masyarakat. TransBatam memiliki delapan koridor atau rute yang dimana masing-masing koridor terdapat tujuh sampai delapan bus. Selain harga yang murah, fasilitas mereka pun mendukung seperti terdapat ac, wifi sehingga memberikan rasa nyaman kepada penumpang. Minimnya ketersediaan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan rute TransBatam serta masih manualnya sistem pencarian jadwal membuat masyarakat bingung akan hal tersebut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Dinas Perhubungan Kota Batam membuat sebuah inovasi yaitu aplikasi SIP TB yang dimana aplikasi tersebut berisi tentang informasi rute arah yang dilalui, jadwal keberangkatan bus dari delapan koridor, letak pemberhentian bus dan halte, mendeteksi halte terdekat, AR shelter, dan pergerakan bus yang bisa dipantau oleh pengguna aplikasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan telah ditemukan permasalahan yang dialami oleh pengguna TransBatam. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif yang dilakukan dengan observasi dan wawancara. Tujuan dari penelitian ini ialah membuktikan bahwa aplikasi SIP TB dapat memberikan dampak positif bagi para penggunanya dan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi Transbatam secara Real-time.

Kata kunci : Aplikasi, Strategi komunikasi, Transbatam, Transportasi

## **ABSTRACT**

*TransBatam is a mode of public transportation that is in great demand by the people of Batam City in supporting their activities or activities. Transbatam is public transportation facilitated by the Batam City Government for the community. TranBatam has eight corridors or routes where each corridor has seven to eight buses. In addition to low prices, they also support facilities such as air conditioning, wifi so that they provide a sense of comfort to passengers. The lack of availability of information regarding departure schedules and TransBatam routes and the still manual schedule search system makes people confused about this. To overcome this problem, the Batam City Transportation Service made an innovation, namely the SIP TB application where the application contains information on the route to be traversed, bus departure schedules from eight corridors, location of bus stops and bus stops, detecting the nearest bus stop, AR shelter, and bus movement which can be monitored by application users. Based on the research conducted, problems experienced by TransBatam users have been found. The methodology used in this study is a qualitative method that is carried out by observation and interviews. The purpose of this study is to prove that the TB SIP application can have a positive impact on its users and provide convenience in accessing Real-time Transbatam information.*

*Keyword : Application, Communication strategy, Transbatam, Transportation*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah penelitian yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan tugas mandiri mata kuliah komunikasi pemasaran terpadu pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa makalah penelitian ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa makalah penelitian ini tidak akan berwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur. Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Orang tua saya Mustakim dan Surpriyani.
7. Calon suami Avnan Prihananto.
8. Teman terbaik saya Dwi Safitri Ramdhani yang selalu memberi semangat dalam pengerjaan skripsi

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Agustus 2023



Chusnul Khotimah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANSAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMANJUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMANPENGESEHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	4
2.1.1 Teori New Media.....	4
2.1.2 Teori Difusi Inovasi.....	7
2.1.3 Teknologi Komunikasi .....	10
2.1.4 Aplikasi .....	11
2.1.5 Strategi Komunikasi .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Obyek Penelitian .....	49
3.3 Subyek Penelitian .....	49
3.3.1 Informan.....	49
3.3.2 Responden.....	50



3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1	Wawancara Mendalam.....	51
3.4.2	Observasi.....	51
3.4.3	Dokumentasi .....	52
3.5	Metode Analisis.....	52
3.6	Kredibilitas Data.....	54
3.6.1	Uji Credibility .....	54
3.6.2	Uji Transferability .....	55
3.6.3	Uji <i>Dependability</i> dan <i>Conformability</i> .....	55
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Profil Objek Penelitian .....	58
4.2	Hasil.....	67
4.3	Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b>	Alat Untuk Pembayaran Non-Tunai .....	59
<b>Gambar 4. 2</b>	Tampilan Alat Untuk Pembayaran Melalui BRIZI .....	60
<b>Gambar 4. 3</b>	Fitur Pembelian Tiket .....	62
<b>Gambar 4. 4</b>	Fitur Informasi Tentang Semua Bus .....	63
<b>Gambar 4. 5</b>	Fitur Informasi Rute.....	64
<b>Gambar 4. 6</b>	Fitur Nearby Bus.....	65
<b>Gambar 4. 7</b>	Fitur AR Shelter .....	66
<b>Gambar 4. 8</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB di SMPN3 Batam .....	70
<b>Gambar 4. 9</b>	Peserta Sosialisasi Aplikasi SIP TB.....	71
<b>Gambar 4. 10</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB di Bus Koridor .....	72
<b>Gambar 4. 11</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB di di Transpoint Sekupang.....	73
<b>Gambar 4. 12</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB di Halte Bumi Perkemahan .....	74
<b>Gambar 4. 13</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB Melalui Display Stand Banner .....	75
<b>Gambar 4. 14</b>	Baliho Sosialisasi Aplikasi SIP TB di Halte Bus.....	76
<b>Gambar 4. 15</b>	Halte Bus TransBatam .....	76
<b>Gambar 4. 16</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB Melalui Instagram.....	77
<b>Gambar 4. 17</b>	Sosialisasi Aplikasi SIP TB Melalui Facebook .....	78

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	18
<b>Tabel 2. 2</b> Kerangka Konseptual .....	47
<b>Tabel 3. 1</b> Informan Penelitian .....	50
<b>Tabel 3. 2</b> Jadwal Penelitian .....	57