

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti mengenai tingkat pengetahuan masyarakat pembaca brosur di Surabaya mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) *online*. Menurut *International Public Relations Association* (IPRA) dalam (Nova, 2009, p.39) fungsi seorang *public relations* adalah memasyarakatkan produk atau layanan. Dalam penelitian ini produk atau layanan yang di maksud adalah program baru yang dibentuk oleh POLRI melalui KORLANTAS yaitu SIM secara *online*.

“Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.” (Effendy, 2006, p. 5).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Harold Lasswell dimana cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan, *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana? (Mulyana, 2005, p.62). Dalam penelitian ini, yang menjadi *Who* adalah KORLANTAS. *Says what* atau pesannya adalah Surat Izin Mengemudi (SIM) *online*. *In which channel* atau mediana adalah brosur. *To whom* yang artinya kepada siapa yaitu masyarakat pembaca brosur di Surabaya dan yang terakhir *with what effect* yang artinya efek dari komunikasi tersebut yaitu pengetahuan.

Ada 3 efek komunikasi menurut Effendy (2006, p.316), efek-efek tersebut antara lain kognitif, afektif dan behavioral. Efek kognitif merupakan efek yang terjadi akibat yang timbul dari diri komunikan yang sifatnya informatif bagi dirinya, lalu efek afektif berhubungan dengan perasaan dan efek behavioral merupakan akibat yang muncul pada diri khalayak dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti mengenai efek kognitif (pengetahuan) dari masyarakat pembaca brosur SIM *online*. Karena berdasarkan fakta yang ada, bahwa banyak masyarakat yang belum paham mengenai SIM *online* maka dari itu penulis ingin mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat pembaca brosur di Surabaya mengenai SIM *online*.

Pengetahuan menurut Engel, Blackwell & Miniard (1994, p.316) adalah seberapa banyak informasi tersimpan dalam ingatan seseorang ketika menerima sebuah informasi. kemungkinan hasil yang dimunculkan dari tingkat pengetahuan adalah tinggi, sedang atau rendah. Penelitian ini meneliti mengenai tingkat pengetahuan masyarakat pembaca brosur di Surabaya mengenai SIM *online*. Program SIM *online* ini dibuat untuk mempermudah masyarakat Indonesia dalam mengurus perpanjangan SIM. Melalui program SIM *online* ini, masyarakat dapat mengurus perpanjangan SIM di kota tempat tinggal mereka sekarang, sehingga masyarakat yang merantau ke kota lain tidak perlu kembali ke kota asalnya untuk mengurus perpanjangan SIM. Namun, masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai SIM *online* ini. Hal ini terbukti dari berita yang di upload di *website* milik SURYA dengan judul “Tidak Semua Warga Paham Pelayanan SIM *Online*”

(<http://Surabaya.tribunnews.com/2015/10/12/tidak-semua-warga-paham-pelayanan-sim-online> diakses pada tanggal 9 Agustus 2016).

Gambar I.1

Pemberitaan di *website* SURYA

The screenshot shows a news article from the SURYA website. The main headline is "Tidak Semua Warga Paham Pelayanan SIM Online" (Not All Citizens Understand SIM Online Service). The article is dated "Senin, 12 Oktober 2015 18:25". The text explains that Satlantas Polrestabes Surabaya has started SIM online service, but not all citizens understand it. It mentions that the service is only available for citizens of the city of Surabaya. A quote from Faisal, a citizen from Sumenep, is included, stating he doesn't know about the service and is confused. The article also features a sidebar with a "30 HARI AKSES TANPA BATAS. GRATIS!" promotion and social media sharing icons.

**SURYA**  
Lapor Cak

Selasa, 9 Agustus 2016

## Tidak Semua Warga Paham Pelayanan SIM Online

Senin, 12 Oktober 2015 18:25

**SURYA.co.id | SURABAYA** - Satlantas Polrestabes Surabaya sudah mengoperasikan SIM online sejak sebulan lalu. Pelayanan ini dikhususkan bagi warga pendatang. Tapi tidak semua warga pendatang bisa mendapat pelayanan berbasis online ini.

Pelayanan ini hanya berlaku bagi pendatang asal kabupaten/kota yang Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) yang terkoneksi secara online.

Pelayanan SIM keliling Polrestabes Surabaya.

Korps Lalu Lintas (Korlantas) Mabes Polri baru membangun 45 pelayanan SIM online. Pelayanan SIM online di Jawa Timur (Jatim) hanya ada di Surabaya.

Terbatasnya pelayanan inilah yang belum diketahui publik. Apalagi saat melakukan soft launching pada awal September lalu, sempat berembus kabar pelayanan SIM berlaku bagi pendatang dari berbagai daerah.

Seperti yang diungkapkan warga asal Sumenep, Faisal (30). Sampai sekarang Faisal belum memiliki SIM. Faisal mengaku telah mengetahui bila Satlantas telah mengoperasikan SIM online. Dia mengira pelayanan itu juga berlaku bagi warga asal Sumenep.

"Saya berencana mengurus SIM di sini. Daripada pulang, membuang waktu," kata Faisal, Senin (12/10/2015).

Dia tidak mengetahui bila pelayanan SIM online itu hanya berlaku bagi pendatang asal daerah tertentu. Makanya dia kaget saat Surya memberitahu bila pelayanan SIM online tidak berlaku bagi warga asal Sumenep.

**IKUTI MUSIM 1**  
IKUTI MUSIM 1  
EKSKLUSIF DI  
**iflix**  
30 HARI AKSES  
TANPA BATAS.  
GRATIS!

30 HARI AKSES  
TANPA BATAS.  
GRATIS!

Sumber: (<http://Surabaya.tribunnews.com/2015/10/12/tidak-semua-warga-paham-pelayanan-sim-online> diakses pada tanggal 9 Agustus 2016)

Dalam gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa warga Surabaya masih belum paham mengenai SIM *online*. Mereka tidak tahu, bahwa layanan ini hanya berlaku untuk pendatang yang kota asalnya terdaftar dalam 48 kota yang Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS)

nya terkoneksi secara *online*. Untuk di daerah Jawa Timur salah satu daerah yang terkoneksi, yaitu Surabaya. Selain itu berdasarkan wawancara kepada bapak Okta Prasetyadi, S.Kom, sebagai Baumrin Rekidensim Satlantas Polrestabes Surabaya, ia mengatakan program baru SIM *online* ini bisa diakses sendiri menggunakan internet di rumah namun hanya untuk pendaftarannya saja. Untuk pengecekan data harus dilakukan di Satpas, masyarakat berasumsi bahwa mereka dapat membuka data serta melakukan perpanjangan SIM dirumah. Ketidapkahaman ini salah satunya disebabkan faktor pendidikan yang rendah atau bahkan tidak berpendidikan (Okta Prasetyadi, S.Kom, Baumrin Rekidensim Satlantas Polrestabes Surabaya, tanggal 1 Agustus 2016). Selain itu, penulis juga melakukan survei awal dengan menanyakan kepada 30 masyarakat Surabaya yang telah memiliki SIM secara acak. Berdasarkan survei singkat yang dilakukan penulis, maka hasilnya sebagai berikut.

Tabel I.1

Hasil Survei acak kepada 30 orang di Surabaya

Pertanyaan	Hasil Jawaban			
	Ya	(%)	Tidak	(%)
Apakah anda mengetahui bahwa mengurus perpanjangan SIM tidak perlu kembali ke kota asal, anda hanya perlu mendaftar di kota-kota yang terdaftar dalam program SIM <i>online</i> .	8	26.7	22	73.3

Sumber : Olahan penulis, Mei 2016

Dari survei awal yang dilakukan peneliti dengan menanyakan kepada 30 orang di Surabaya secara acak dapat disimpulkan, bahwa masih banyak yang tidak tahu mengenai SIM *online*. Dari hasil survei, hanya 8 dari 30 orang yang tahu mengenai SIM *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Surabaya masih ada yang belum tahu mengenai program SIM *online*. Fakta-fakta tersebut membuat peneliti ingin meneliti mengenai program SIM *online* yang launching 6 Desember 2015 lalu

POLRI adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (<http://korlantas.polri.go.id/wp-content/uploads/2015/11/PERKAP9-2012-SIM.pdf>) diakses pada tanggal 2 Agustus 2016). POLRI bertanggung jawab langsung di bawah presiden dengan mengemban segala tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. POLRI memiliki visi yaitu terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalannya sinergi polisional yang proaktif (<https://www.polri.go.id/tentang-visimisi.php>) diakses pada tanggal 2 Agustus 2016).

Dalam melaksanakan tugas pokok, POLRI dibagi menjadi beberapa unsur, salah satunya Korps Lalu Lintas (KORLANTAS). Korlantas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, penegakan hokum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi, dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor serta mengadakan patroli jalan raya. (<http://korlantas.polri.go.id/wp-content/uploads/2015/11/PERKAP9->

2012-SIM.pdf) diakses pada tanggal 2 Agustus 2016). Oleh karena itu salah satu tugas KORLANTAS adalah untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam berlalu lintas adalah dengan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi). Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 Bab I pasal 1 tentang Surat Izin Mengemudi SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah:

“SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.” (Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi) (<http://korlantas.polri.go.id/wpcontent/uploads/2015/11/PERKAP9-2012-SIM.pdf> diakses pada tanggal 2 Agustus 2016).

KORLANTAS mempunyai program baru yaitu program SIM *online*. Dimana dahulunya jika ingin mengurus perpanjangan SIM, masyarakat yang berasal dari daerah lain harus kembali ke daerah asal pembuatan SIM mereka untuk mengurusnya. Namun sekarang, para pemilik SIM hanya tinggal mendaftar secara *online* di [www.korlantas.polri.go.id](http://www.korlantas.polri.go.id) dan mengisi data-data di *website*. Pemilik SIM diharuskan mengisi beberapa ujian pengetahuan tentang berkendara dan aturan lalu lintas, kemudian pemilik SIM hanya tinggal datang ke lokasi-lokasi SIM keliling atau SATPAS untuk mengurus sisanya seperti untuk membayar dan melakukan tes kesehatan, serta foto dan cap jari (<http://sinyalnews.com/korlantas-luncurkan-sim-online-di-senayan/> diakses pada tanggal 2 Agustus 2016). Sehingga dalam hal ini, penghematan biaya tambahan bisa ditekan seiring

dengan pemberlakuan program SIM *online*, karena ketika perpanjangan SIM tidak dilakukan secara *online*, maka masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menjangkau SATPAS di mana SIM yang dimiliki terdaftar. (Majalah Ditlantas Polda Jatim, Desember 2015). SIM *online* ini sebenarnya ditujukan untuk masyarakat yang ingin memperpanjang SIM namun tidak dapat kembali ke kota asalnya, untuk pembuatan SIM yang benar-benar baru tetap harus mendaftar dulu ke SATPAS terdekat, kemudian setelah SIM di keluarkan baru bisa mendaftar SIM *online*.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Aiptu Sami selaku Kepala Satuan Unit di Satlantas Polrestabes Surabaya sosialisasi program SIM *online* dilakukan sejak 06 Desember 2015 sampai sekarang. Sosialisasi dilakukan melalui beberapa media seperti radio, media cetak dan televisi. Berita yang ditampilkan dan ditayangkan pun membahas mengenai program SIM *online* dengan sosialisasi secara melalui beberapa media tersebut. Berdasarkan wawancara penulis kepada Aiptu Sami selaku Kepala Satuan Unit di Satlantas Polrestabes Surabaya:

“Sosialisasi ini merupakan program *Public Relations* dengan tujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat Surabaya dan mengajak agar masyarakat Surabaya mau menggunakan SIM *online*.” ( 4 Agustus 2016).

Peneliti memilih masyarakat di Surabaya karena Surabaya merupakan salah satu kota yang terpilih untuk melaksanakan peresmian SIM *online*. Sosialisasi SIM *online* salah satunya diadakan di Jawa Timur yaitu dikota Surabaya saat hari Minggu yang berarti *car free day*, tepatnya ditaman Bungkul. SATLANTAS Polrestabes Surabaya AKBP Andre Manuputi mengatakan SIM *Online* ini

ditujukan melayani masyarakat luar kota Surabaya yang kebetulan bekerja di Surabaya. Awalnya sistem ini baru bisa mengcover 45 daerah di Indonesia dan sekarang bertambah menjadi 48 daerah. Di Jawa Timur, baru kota Surabaya saja yang bisa dilayani sistem *online*. Pelayanan SIM *online* di 48 daerah akan dilayani oleh Satuan Pelaksana Administrasi SIM (Satpas) yang sudah terkoneksi data base e-KTP dan e-SIM. Di Surabaya, pengurusan SIM *online* bisa dilakukan di Satpas Colombo dan SIM keliling. SIM *online* ini terkoneksi dengan server Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI). Sehingga dapat mendeteksi secara otomatis identitas seseorang palsu maupun ganda (<http://suaraindonesia-news.com/di-surabaya-sim-online-sudah-bisa-dinikmati/> diakses tanggal 8 Agustus 2016).

Menurut Onong Effendy, ada 2 macam proses komunikasi yaitu primer dan sekunder (Effendy, 2006, p.11 - 16). Dalam penelitian ini proses komunikasi yang terjadi adalah proses komunikasi sekunder dimana Kapolri sebagai komunikator menggunakan bahasa (lambang) sebagai media pertama dan alat atau sarana sebagai media kedua.

“Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai medianya. Sedangkan proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama.” (Effendy, 2006, p.11 - 16).

Berdasarkan uraian diatas, contoh dari proses komunikasi primer adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan sebagainya



yang mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator pada komunikan. Sedangkan contoh dari komunikasi sekunder adalah surat, telepon, telex, surat kabar, majalah, radio, televisi, dan lain-lain. (Effendy, 2006, p.11 - 16)

Namun proses komunikasi sekunder sendiri masih dibagi menjadi dua yaitu media massa (*mass media*) dan media nir massa atau media non massa (*non-mass media*). Media massa misalnya radio, surat kabar, media cetak, televisi dan lain-lain. Media massa memiliki ciri massif atau massal yang artinya ditujukan kepada sejumlah orang yang relatif banyak. Sedangkan media massa atau media non massa itu seperti surat, telepon, telegram, poster, papan pengumuman, buletin, folder, majalah organisasi, radio amatir atau CB, televisi daerah, dokumenter yang tertuju kepada satu orang atau sejumlah orang yang jumlahnya relatif sedikit (Effendy, 2006, p.18).

“Media massa yang dimaksud dalam proses komunikasi massa yaitu media massa yang memiliki ciri khas, mempunyai kemampuan untuk memikat perhatian khalayak secara serempak (*simultaneous*) dan serentak (*instantaneous*).” (Ardianto, 2005, p.39).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Okta Prasetyadi, S.Kom, sebagai Baumrin Rekidensim Satlantas Polrestabes Surabaya, ia mengatakan bahwa pihak KORLANTAS telah menggunakan beberapa media seperti radio, media cetak, televisi sebagai media penyebaran informasi mengenai SIM *online*. Hal ini menunjukkan bahwa KORLANTAS menggunakan media massa dalam mensosialisasikan program SIM *online* karena mencakup jumlah yang cukup besar yaitu seluruh masyarakat di Indonesia (Okta Prasetyadi, S.Kom, Baumrin Rekidensim Satlantas Polrestabes Surabaya, tanggal

8 Agustus 2016). Namun dalam penelitian ini media yang digunakan peneliti adalah media brosur saja. Alasan peneliti hanya menggunakan media brosur karena jangka penelitian yang panjang, media yang sebelumnya digunakan untuk publikasi seperti televisi, radio dan surat kabar sudah tidak digunakan lagi. Media yang masih digunakan sampai saat ini adalah media brosur saja.

Keberhasilan dalam mensosialisasikan isi sebuah pesan dapat ditentukan melalui tingkat pengetahuan khayalak atau masyarakat mengenai pesan yang disampaikan oleh komunikator. Media brosur merupakan satu-satunya media yang paling sering digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai SIM *online*, selain itu media brosur adalah media yang paling aktif digunakan sampai sekarang. Peneliti meneliti tingkat pengetahuan masyarakat pembaca brosur di Surabaya mengenai program tersebut. Tingkat pengetahuan di sini maksudnya adalah salah satu akibat dari perubahan yang terjadi dari efek komunikasi, yang diklasifikasikan ke dalam efek kognitif terjadi bila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami atau dipersepsi oleh khalayak (Rakhmat, 2004, p.219). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ini akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tingkat Pengetahuan Masyarakat Pembaca Brosur mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online*”**.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas dapat dikemukakan suatu perumusan masalah yaitu: **“Bagaimana **Tingkat Pengetahuan Masyarakat Pembaca Brosur mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online***?”**

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat pembaca brosur mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) *online*.

### **I.4. Batasan Penelitian**

Agar Penelitian ini sesuai dengan tujuan pembahasan, maka peneliti melakukan pembatasan penelitian dengan rincian sebagai berikut :

1. Masalah yang diteliti adalah mengenai tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai prosedur pengurusan Surat Izin Mengemudi *online* melalui brosur.
2. Subjek penelitian adalah masyarakat pembaca brosur di Surabaya yang memiliki SIM dan telah membaca brosur SIM *online*. Masyarakat yang dipilih berusia 17 tahun sampai 65 tahun dimana diusia tersebut orang bisa memiliki SIM dan mampu mengendarai kendaraan. (Wawancara ulang peneliti dengan Okta Prastiadi, S.Kom, Baurmin Regident SIM Satlantas Polrestabes Surabaya 6 Maret 2017).
3. Objek penelitian adalah tingkat pengetahuan mengenai SIM *online*.
4. Penelitian ini dilakukan di Surabaya sebagai salah satu kota yang terpilih untuk melakukan peresmian SIM *online*.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei.

## **I.5. Manfaat Penelitian**

### **I.5.1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memberikan informasi serta pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi.

### **I.5.2. Manfaat Praktis**

Dapat memberikan masukan pada pihak KORLANTAS dan SATLANTAS untuk lebih meningkatkan kegiatan pelaksanaan, informasi, dan sosialisasi mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* di Surabaya.