

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berinteraksi. Hal ini diaplikasikan oleh perilakunya untuk memenuhi kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan ini bisa dilaksanakan langsung terhadap sesama manusia dalam interaksinya. Namun, hal ini berubah karena jumlah manusia yang tidak tetap. Selain itu, proses globalisasi mempengaruhi manusia dalam kemajuan teknologi. Ini menyebabkan manusia harus menjadi lebih kreatif dan selektif untuk memenuhi kebutuhannya. Manusia dituntut untuk menyeimbangkan diri dengan kemajuan teknologi. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia menggunakan dan menciptakan kemudahan. Cara yang paling menonjol dalam menciptakan kemudahan yaitu dengan berkomunikasi. Alasan manusia berkomunikasi sendiri dikarenakan manusia membutuhkan pesan sebagai informasi.

Komunikasi pada dasarnya merupakan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan secara langsung. Namun, cara komunikasi ini berubah dengan berbagai latar belakang. Jumlah individu yang terus bertambah menutup kemungkinan manusia dapat selalu berkomunikasi secara langsung (*face to face*). Selain itu, jarak tempat tinggal individu yang tidak selalu berdekatan juga merupakan faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, manusia menciptakan alat untuk menyampaikan pesan mereka yaitu menggunakan alat komunikasi.

Alat komunikasi adalah sebuah perantara yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan pesan dari pengirim pesan kepada penerima pesan.

Penyampaian ini dilakukan kepada individu ataupun publik. Penggunaan alat komunikasi ini disampaikan menggunakan media yang beragam, mulai dari alat komunikasi yang sederhana seperti kertas, kaca, atau kain sampai yang elektronik seperti layar LCD TV. Pada dasarnya, baik media komunikasi sederhana atau elektronik menuntut pengirim pesan untuk mempertimbangkan area peletakannya, terkecuali pada media informasi yang sudah terkoneksi langsung untuk jarak jauh seperti televisi atau internet. Pertimbangan peletakan media ini dilakukan untuk mencapai target pesan yang ingin disampaikan.

Penyampaian pesan atau informasi kepada publik salah satunya menggunakan papan pengumuman (*announcement board*). Dengan adanya papan pengumuman (*announcement board*) yang diletakan di tempat tertentu akan memungkinkan orang untuk menerima pesan yang ada didalamnya. Dengan demikian, adanya papan pengumuman (*announcement board*) ini telah banyak membantu menyebarkan informasi yang ingin disampaikan. Selain itu, papan pengumuman (*announcement board*) ini membantu pihak tertentu mendapatkan informasi.

Secara umum masyarakat terbiasa menggunakan kata papan pengumuman (*announcement board*) pada media komunikasi yang menyampaikan informasi. Kata ini sering digunakan walaupun pada realitanya tidak semua papan pengumuman (*announcement board*) terbuat dari papan (*board*), yang secara harfiah adalah potongan kayu (*a piece of wood sawed thin*). Fakta ini dapat dilihat pada beberapa instansi pemerintah atau perguruan tinggi. Meskipun beberapa pihak mengganti media informasi atau komunikasi dengan kertas,

tembok, kaca atau LCD TV, masyarakat akan menyebut media informasi ini dengan sebutan papan pengumuman (*announcement board*) bukan dengan kertas, tembok, atau kaca pengumuman.

Penamaan papan pengumuman (*announcement board*) ini juga terjadi pada penyebutan papan tulis (*board*). Pada dasarnya papan tulis tidak selalu terbuat dari potongan kayu, akan tetapi masyarakat atau individu akan menyebutnya sebagai papan tulis (*board*). Fakta ini juga berlaku pada media informasi lainnya seperti media peringatan atau pemberi informasi di jalanan. Masyarakat menyebutnya dengan papan peringatan (*attention board*), meskipun papan peringatan (*attention board*) di jalanan jarang terbuat dari potongan kayu atau cenderung terbuat dari bahan yang sama sekali tidak ada campuran kayu. Hal ini dapat ditemukan pada papan anjuran-anjuran bagi pengguna jalan raya atau pada jalan tol.

Dalam menyampaikan informasi, fasilitas umum biasanya menjadi pertimbangan atau sasaran untuk mengirimkan pesan dari komunikator. Angkutan umum adalah salah satu fasilitas umum yang digunakan sebagai media untuk mengirimkan pesan kepada khalayak umum. Pesan yang disampaikan biasanya berupa iklan atau aturan untuk penumpang.

Bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa merupakan salah satu angkutan umum yang menyampaikan pesan melalui alat komunikasi. Ini dapat dilihat dengan adanya fasilitas papan peringatan (*attention board*). Isi pesan dari papan peringatan (*attention board*) yaitu anjuran mengutamakan tempat duduk untuk lansia, penyandang cacat, ibu hamil dan menyusui. Pesan lainnya yaitu ucapan terima kasih untuk tidak merokok, meludah dan membuat kotor di dalam bus.

Papan peringatan (*attention board*) merupakan aturan yang dibuat oleh perusahaan DAMRI. Diadakannya aturan ini yaitu untuk menjaga kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan untuk pengguna bus. Selain itu, tujuan lainnya yaitu mengutamakan tempat untuk penumpang tertentu agar lebih tepat sasaran.

Pada dasarnya aturan ini sudah tidak diperlukan lagi jika penumpang berperilaku sesuai dengan pesan yang ada di papan peringatan. Akan tetapi pada kenyataannya papan peringatan (*attention board*) dibuat agar penumpang dapat mentaati aturan yang dicantumkan di dalamnya. Dengan demikian, adanya aturan ini menunjukkan perilaku pengguna bus DAMRI yang tidak sesuai dengan pesan yang tercantum dalam papan peringatan (*attention board*).

Papan peringatan (*attention board*) sebagai aturan yang harus ditaati ini dibuat karena ada penyebab yang mendukungnya, yaitu ditemukannya penumpang yang berperilaku tidak sesuai dengan harapan pihak perusahaan DAMRI seperti membuang sampah organik ataupun non organik di dalam bus, tidak memberikan tempat duduk untuk lansia, ibu hamil atau penumpang yang membawa anak kecil.

Dari perilaku penumpang yang tidak mematuhi aturan dapat diketahui bahwa fungsi papan peringatan (*attention board*) ini bertujuan untuk memperingati penumpang, yakni berperilaku sesuai dengan harapan pihak perusahaan DAMRI. Dengan demikian, penjelasan ini menunjukkan bahwa latar belakang dibuatnya papan peringatan (*attention board*) karena aturan ini

mempunyai nilai guna yakni ketertiban, kebersihan, kenyamanan, keamanan serta pengutamakan tempat duduk yang tepat sasaran.

Bus DAMRI dalam penggunaannya tidak membatasi penumpang sesuai dengan jumlah tempat duduk yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dengan difasilitasinya penumpang untuk berdiri seperti penyangga untuk pegangan bagi penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk.

Penumpang bus DAMRI sebenarnya memiliki posisi sama sebagai penumpang yang membayar tarif atau ongkos perjalanan. Namun dengan pertimbangan tempat duduk yang terbatas, maka tempat duduk ini diutamakan untuk penumpang-penumpang tertentu. Pengutamakan tempat duduk ini ditunjukkan untuk orang cacat, manula dan wanita hamil.

Kegunaan dari papan peringatan (*attention board*) yaitu untuk memberikan rasa nyaman kepada penumpang dan menjaga kebersihan serta ketertiban selama penumpang berada di dalam bus. Anjuran untuk ketertiban ini pun tertera dalam bentuk ucapan terima kasih untuk tidak merokok, meludah dan mengotori bus.

Pada dasarnya pesan yang ada di papan peringatan (*attention board*) ditunjukkan pada beberapa kategori penumpang yang berbeda yaitu orang cacat, manula atau lansia dan ibu hamil. Latar belakang pengutamakan tiga kategori penumpang dipaparkan sebagai berikut.

1. Penyandang cacat

Kategori penumpang yang cacat merupakan klasifikasi pertama dalam salah satu pesan dalam papan peringatan (*attention board*) yang ditunjukkan untuk

mendapatkan tempat duduk. Dalam pesannya jelas tertera kalimat “utamakan tempat duduk untuk penyandang cacat”. Penyandang cacat yang dimaksud yaitu orang yang tidak mempunyai organ tubuh yang lengkap sehingga membuat seseorang tidak mampu untuk berdiri.

2. Lansia (lanjut usia) atau manula (manusia lanjut usia).

Lansia atau lanjut usia adalah seseorang yang sudah dikategorikan tua secara usia. Biasanya kategori tua ini diatas umur 65 tahun. Walaupun manula masih memiliki organ tubuh lengkap, akan tetapi usia menjadi permasalahan untuk kategori penumpang ini. Alasannya yaitu penumpang lansia biasanya kurang kuat dan bahkan tidak kuat berdiri dalam waktu yang cukup lama.

3. Wanita hamil dan menyusui

Wanita hamil merupakan penumpang yang dikategorikan untuk diutamakan mendapatkan tempat duduk di dalam bus. Meskipun memiliki organ tubuh yang lengkap dan tidak berusia diatas 65 tahun, namun wanita hamil tetap diutamakan untuk menjaga bayi yang sedang dikandungnya dan meringankan beban kehamilan. Hal ini dapat dilihat dan difokuskan pada penumpang yang hamil pada usia tertentu seperti usia tua kehamilan.

Pesan lain yang dicantumkan dalam papan peringatan (*attention board*) ini yaitu ucapan terima kasih untuk tidak merokok, mengotori dan tidak meludah didalam bus. Ucapan terima kasih ini pula merupakan anjuran yang harus dilaksanakan oleh pengguna bus dengan alasan ketertiban dan kebersihan.

Salah satu pesan yang tertera yaitu tidak membuang sampah di dalam bus. Pesan ini merupakan anjuran yang harus dilakukan agar pengguna tetap nyaman.

Selain itu, aturan ini juga dapat dipertimbangkan dengan menjadi tidak sehatnya penumpang jika membuang sampah, merokok ataupun meludah di dalam bus. Oleh karena itu, ucapan terima kasih menjadi hal penting pula untuk diikuti sebagai aturan untuk penumpang.

Dalam peletakkannya, aturan ini disampaikan melalui kertas berbentuk *sticker* yang ditempel di dalam bus. Peletakkannya yaitu di bagian depan dan samping dalam bus dengan tujuan agar mudah dibaca oleh penumpang. Oleh karena itu, penumpang bisa mentaati aturan ini dengan mudah karena aturan ini terletak pada posisi yang mudah dibaca oleh penumpang. Isi aturan dari papan peringatan sangat jelas terlihat ditujukan untuk penumpang. Hal ini dapat dilihat dari kata-kata “utamakan” yang bertujuan untuk pengguna bus.

Adanya papan peringatan (*attention board*) ini menunjukkan bahwa penumpang harus mengikuti aturan ini. Namun, dalam kenyataannya masih ditemukan beberapa perilaku penumpang yang tidak sesuai dengan papan peringatan (*attention board*) di bus ini, diantaranya yaitu lansia dan ibu yang membawa anak tidak mendapatkan tempat duduk. Fakta lainnya yaitu masih berserakannya sampah organik maupun non organik di dalam bus. Dari temuan ini dapat dilihat bahwa rendahnya perilaku mentaati aturan dalam mengutamakan tempat duduk untuk pihak-pihak tertentu. Inilah yang menjadi permasalahan karena ada alasan yang menjadi penyebabnya. Pertama yaitu pengetahuan penumpang, supir, dan kondektur bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa pada papan peringatan (*attention board*), serta perilaku penumpang, supir dan kondektur bus DAMRI itu sendiri.

Ketidaksesuaian perilaku pengguna bus DAMRI ini bukan saja tidak memberikan tempat duduk untuk penumpang yang harusnya diutamakan, akan tetapi juga membuang sampah di dalam bus. Salah satu alasan tidak diikutinya aturan dalam pesan di papan peringatan (*attention board*) yang diakui oleh seorang penumpang karena terbiasa membuang sampah. Dari sini dapat diketahui bahwa perilaku penumpang yang tidak mentaati pesan yang ada di papan peringatan (*attention board*) bukan karena tidak membaca dan tidak mengerti isi pesan. Jadi, meskipun pengguna bus bisa membaca dan mengerti pesan dari papan peringatan (*attention board*), ini tidak menjamin penumpang mengikuti aturan. Salah satu perilaku yang tidak sesuai dengan papan peringatan (*attention board*) merupakan permasalahan dari tingkat kepatuhan penumpang pada aturan. Meskipun permasalahan ini menjadi miris karena terletak pada perilaku penumpang itu sendiri, namun hal ini bukan faktor utama terjadinya ketidaksesuaian perilaku penumpang.

Sudut pandang penyebab ketidaksesuaian perilaku ini dapat dilihat dari posisi pesannya sendiri. Dalam spesifikasinya dapat diketahui dari sejauh mana papan peringatan (*attention board*) ini dapat dipahami untuk memberitahu hal yang harus diikuti oleh penumpang. Selain itu, penyampaian ketertiban ini hanya dilakukan melalui papan peringatan (*attention board*) yaitu tidak adanya teguran melalui lisan ataupun cara lain yang digunakan. Pemaparan ini memperjelas bahwa ketika papan peringatan (*attention board*) sudah tidak diikuti, ini merupakan bukti bahwa papan peringatan (*attention board*) tidak efektif untuk dipergunakan bagi penumpang. Dengan demikian kegunaannya menjadi

berkurang dan bahkan tidak lagi berguna untuk penumpang. Ini juga dapat diketahui dengan tidak seluruh bus mempunyai papan peringatan (*attention board*) lengkap atau sesuai dengan jumlah seharusnya ada. Beberapa bus tidak memiliki ucapan terima kasih atau anjuran tempat duduk untuk penumpang yang harusnya diutamakan.

Perilaku penumpang di bus ini masih ditemukan ketidaksesuaian dengan harapan pengurus bus. Namun, pada kenyatannya hal ini tidak diganti dengan cara lain yaitu mengganti atau menambah papan peringatan (*attention board*) yang tidak lengkap. Fakta ini diperkuat dengan tidak adanya teguran bagi para penumpang yang berperilaku tidak sesuai dengan pesan yang ada di papan peringatan (*attention board*). Aksi yang dilakukan oleh pengurus bus sendiri malah membersihkan bus setelah rute yang dilalui selesai. Biasanya pengurus bus membersihkan bus saat bus tidak beroperasi atau sedang menunggu waktu untuk beroperasi kembali.

Perilaku penumpang yang tidak sesuai dengan pesan yang ada di papan peringatan (*attention board*) bukan hanya didukung tingkat kepatuhan penumpang yang rendah, namun didukung juga oleh pengurus bus itu sendiri. Salah satunya yaitu tidak adanya teguran untuk penumpang dan tidak dilengkapinya papan peringatan (*attention board*) di bus. Atas permasalahan yang ditemukan, maka hal ini menjadi menarik untuk diteliti karena papan peringatan (*attention board*) merupakan hal yang penting untuk mengatur perilaku pengguna bus. Ketertarikan pada ketidaksesuaian perilaku pengguna bus menjadi permasalahan yang penting

untuk diangkat sebagai pembahasan yang mempengaruhi ketertiban bagi pengguna bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Ketidaksiuaian perilaku pengguna bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa dengan aturan pada papan peringatan (*attention board*).
2. Adanya komunikasi yang tidak efektif antara pihak perusahaan DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa dengan pengguna bus.
3. Adanya perbedaan harapan antara pihak perusahaan DAMRI dengan pengguna bus.
4. Adanya perbedaan tingkat pengetahuan pada penumpang, supir, ataupun kondektur.
5. Tidak adanya tindak lanjut peringatan kepada penumpang dari pengurus bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa.
6. Tidak lengkapnya jumlah papan peringatan (*attention board*) dalam bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa.
7. Berbedanya tingkat kepatuhan pada pengguna bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan penumpang, supir, dan kondektur bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa pada papan peringatan (*attention board*)?

2. Bagaimana perilaku penumpang, supir, dan kondektur bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa dalam mematuhi aturan pada papan peringatan (*attention board*)?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengetahuan penumpang, supir, dan kondektur bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa pada papan peringatan (*attention board*)
2. Untuk mengetahui perilaku penumpang, supir dan kondektur bus DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa dalam mematuhi aturan pada papan peringatan (*attention board*)

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas serta menjadi fokus kajian dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoretis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya pengetahuan di bidang sosiologi yaitu berkenaan dengan interaksionisme simbolik dan pertukaran sosial yang terjadi pada pengguna bus dan pihak perusahaan DAMRI.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Subjek penelitian

Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran kepada subjek tentang perilaku yang telah mereka lakukan, sehingga dapat berperilaku sesuai dengan aturan.

2) Bagi Instansi

Memberikan masukan kepada pihak instansi terkait dengan program mematuhi aturan secara berkala terhadap fungsi papan peringatan (*attention board*) kepada anggota-anggotanya.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam sosiologi, interaksi dan komunikasi adalah bahasan urgen yang tidak bisa terlepas dari manusia. Ini terjadi karena manusia yang tidak dapat hidup sendiri. Selain itu, kebutuhan sebagai makhluk sosial yang menyebabkan manusia harus berinteraksi satu dengan yang lainnya. Namun, karena jumlah manusia yang terus bertambah dan kepentingan yang bermacam-macam menyebabkan manusia mempunyai cara-cara tertentu untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Interaksi dan komunikasi menggunakan media atau perantara merupakan bentuk komunikasi dan interaksi yang dilakukan menggunakan simbol-simbol tertentu. Dalam komunikasi non-verbal, bentuk simbol yang digunakan yaitu huruf atau gambar.

Interaksi yang terjalin diantara aktor baik tingkat individu ataupun kelompok tidak semata-mata hanya berinteraksi saja. Namun, aktor-aktor yang terlibat merupakan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan tertentu. Oleh karena itu, manusia dalam berinteraksi selalu mengandalkan dan menginginkan adanya sebuah pertukaran. Dua pokok inilah, interaksi melalui

simbol dan pertukaran sosial, yang selalu dilakukan oleh manusia secara terus-menerus.

Sebenarnya bukan hanya kebutuhan sebagai target utama pemenuhan kebutuhan manusia. Akan tetapi ada pendukung lain interaksi yang mendasari perilaku individu, yakni kemampuan sebagai daya tukar. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan latar belakang individu atau masyarakat seperti pendidikan, keluarga, dan lingkungan. Ketidaksamaan ini menyebabkan mereka memiliki kemampuan dan daya tukar yang tidak sama. Dari sini manusia memiliki kemampuan pada satu bidang dan tidak memiliki kemampuan pada bidang lainnya. Meskipun pada kenyataannya individu mampu memiliki beberapa bidang, akan tetapi tidak semua bidang dapat dikuasai penuh oleh individu. Dampak dari perbedaan kemampuan ini menyebabkan individu tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya sendiri. Oleh karena itu, kemampuan orang lain dalam bidang yang berbeda yang akan memenuhi kebutuhannya. Ketidakmampuan ini yang menjadi dasar pertukaran antar individu atau masyarakat tertentu. Selain itu, penggunaan simbol-simbol dalam interaksi dan pertukaran sosial menjadi dasar individu menggunakan media penyampaian sebagai perantaranya.

Perbedaan *background* pada setiap individu bukan hanya berdampak pada perbedaan kemampuan daya tukar, akan tetapi berdampak juga pada pola pikir, persepsi, konsep dan ide. Dari ketidaksamaan ini, individu juga membentuk perilaku yang berbeda. Oleh karena itu, timbal balik yang diharapkan merupakan bagian utama penentu terjadinya interaksi.

Sebenarnya timbal balik tidak hanya terjadi antara individu dengan individu saja. Sebagai makhluk sosial, timbal balik ini juga terjadi dalam ranah yang lebih besar atau makro yaitu kelompok. Dengan demikian, interaksi dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Penjelasan interaksi sosial terjadi dalam level individu sampai kelompok juga dijelaskan oleh Soerjono Soekanto dalam bukunya Pengantar sosiologi sebagai berikut:

Interaksi sosial¹ merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang-orang perorangan dengan kelompok manusia.

Dalam memenuhi kebutuhan, manusia tidak cukup hanya berinteraksi satu dengan yang lainnya. Ini dapat terlihat dari definisi yang menyebutkan bahwa interaksi adalah hubungan timbal balik. Hasil timbal balik dalam hubungan manusia tidak akan menyampaikan maksud apapun. Alasan pertama yang dapat dijadikan penyebab yaitu timbal balik dalam interaksi tidak menyisipkan pesan apapun untuk disampaikan. Maka pesan dari individu sebagai hasil pemikiran manusia tidak disampaikan dalam hubungan antar individu. Dari sini komunikasi menjadi penting sebagai penyampaian pesan atau maksud.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dilihat bahwa interaksi identic dengan komunikasi. Penjelasan komunikasi juga dijelaskan oleh Wiiliam J. Seler² yang menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses non-verbal ataupun verbal yang menggunakan simbol untuk diterima, dikirimkan ataupun diberi arti.

¹ Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2001, hal 67.

² *Ibid.*, hal 4

Selain itu juga Seler menjelaskan bahwa secara definisi komunikasi mempunyai tingkatan yang sederhana. Sesungguhnya komunikasi mempunyai fenomena yang kompleks. Namun, hal ini hanya akan terjadi apabila tidak mengetahui prinsip dan komponen penting dalam komunikasi. Dengan demikian, setiap interaksi tidak bisa terlepas dari komunikasi karena hubungan sosial antara manusia akan memberikan simbol tertentu baik verbal maupun non-verbal sebagai timbal balik.

Pada intinya proses komunikasi adalah penyampaian pesan dari komunikator atau pengirim pesan pada komunikan atau peneriman pesan. Dalam penyampaian pesan, komunikan dan komunikator selalu mempunyai harapan dan respon yang merupakan hasil dari komunikasi. Dari sini dapat diketahui bahwa bentuk komunikasi juga mempengaruhi hasil komunikasi karena dapat menunjukkan harapan komunikator dan komunikan. Hal ini juga yang menentukan sebuah komunikasi termasuk dalam komunikasi efektif atau tidak efektif. Dengan demikian, harapan yang diinginkan akan menentukan respon sebagai perilaku yang ditunjukkan.

Interaksi merupakan timbal balik secara langsung, ini berbeda dengan komunikasi yang mampu menyampaikan pesan secara tidak langsung yaitu melalui media tertentu. Aturan dalam papan peringatan (*attention board*) untuk penumpang DAMRI jurusan Cibiru-Kebon Kalapa merupakan pesan yang disampaikan dari pengurus bus sebagai hasil pemikiran atau ide. Pesan yang disampaikan tidak secara langsung karena tertera dalam papan peringatan (*attention board*). Dengan diketahuinya posisi papan peringatan (*attention board*)

sebagai komponen dari komunikasi maka dapat dilihat penyebab dan hasil dari proses komunikasi tersebut.

Komunikasi yang tidak disampaikan secara langsung melalui verbal atau menggunakan alat komunikasi termasuk dalam kategori komunikasi tidak langsung. Meskipun komunikasi yang terjadi antara penumpang dengan pengurus bus adalah komunikasi tidak langsung, akan tetapi ini akan tetap menimbulkan respon. Adanya respon dari penumpang merupakan hasil komunikasi melalui pesan yang tertera di dalam bus. Tanggapan dari penumpang sebagai respon akan menunjukkan hasil komunikasi sebagai klasifikasi bentuk komunikasi, yakni efektif atau tidak efektif. Dengan demikian, komunikasi merupakan unsur penting untuk mengetahui respon penumpang terhadap pesan yang tertera dalam papan peringatan (*attention board*).

Respon yang baik dari sebuah komunikasi akan menunjukkan bahwa komunikasi berjalan dengan baik pula. Oleh karena itu, jika terjadi ketidaksesuaian atau ketidakteraturan antara harapan yang diinginkan dengan respon yang ditunjukkan maka komunikasi menjadi faktor utama untuk diperbaiki. Harapan yang sama merupakan timbal balik yang diinginkan dalam komunikasi. Dalam interaksionisme simbolik, tindakan manusia dilakukan dengan tahapan sebelum akhirnya orang memutuskan untuk melakukan sebuah tindakan. Interaksi simbolik ini dijelaskan oleh Mead melalui tiga tahap dalam tindakan yaitu impuls, persepsi, manipulasi dan konsumasi. Selain itu, Herbert Blummer juga menjelaskan interaksi simbolik yang terjadi pada individu berdasarkan pada makna yang dimiliki individu. Dengan demikian, individu akan melalui tahapan

sebelum bertindak, namun tindakan yang dipilih akan tergantung pada makna-makna yang disetujui atau dimiliki oleh individu-individu.

Dalam pertukaran sosial, sebuah harapan selalu berdasarkan pada mendapatkan hadiah atau menjauhi hukuman. Pertukaran sosial ini juga dijelaskan dalam teori pertukaran Homans melalui proposisi-proposisi sebagai sebab dan akibat dari perilaku individu. Perilaku aktor dalam pertukaran sosial ini juga dijelaskan melalui teori pertukaran menurut Peter M. Blau.

Penjelasan Blau dalam teorinya melengkapi latar belakang perilaku pertukaran individu. Blau menjelaskan bahwa perilaku individu tidak hanya bersangkutan sebagai personal saja tetapi juga sebagai bagian dari masyarakat yang menempati posisi struktur sosial. Salah satu yang dijelaskan oleh Blau yaitu perilaku individu harus sesuai dengan norma dan nilai yang ada di masyarakat. Hal ini dijelaskannya dalam posisi mikro ke makro yakni posisi individu yang harus mentaati norma yang dibuat atas kesepakatan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa posisi individu sebagai aktor adalah posisi mikro dan norma yang harus diikuti menempati posisi makro.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa penumpang tidak hanya menempati posisi mikro yakni sebagai individu, akan tetapi juga menempati posisi mikro ke makro atau makro karena harus mengikuti aturan yang dibuat di dalam bus. Hal ini terlihat bahwa papan peringatan (*attention board*) sebagai aturan merupakan kesepakatan tingkat makro sebagai nilai dan norma atau aturan yang harus diikuti.