

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Sendjaja (1996), gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan. Menurut Suranto (2011), gaya komunikasi merupakan seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari sender dan harapan dari *receiver*. Menurut Allen, dkk (2006), gaya komunikasi adalah cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan non verbal, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti.

Gaya komunikasi merupakan gaya yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan. Setiap komunikator mempunyai gaya komunikasi dan ciri khas berbeda-beda. Perbedaan ini dapat dilihat dari segi budaya, pendidikan, lingkungan keluarga, pengalaman dan lain sebagainya.

Seiring perkembangan zaman bahwa setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya terbentur oleh masalah persaingan. Pertumbuhan dalam dunia bisnis, baik itu bisnis dalam sektor produksi maupun jasa menyebabkan persaingan semakin ketat, salah satu usaha yang terkena dampak

tersebut adalah jasa kursus mengemudi. Hal ini mengalami perkembangan yang melaju tinggi terlebih dalam menghadapi perdagangan bebas dan terlibat dalam keinginan konsumen yang menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumsi sebagai tujuan utama.

Oleh sebab itu ditandai dengan banyak perusahaan baru yang bermunculan dan berusaha untuk merebut market share dan new market melalui beragam cara dan inovasi yang ditampilkan dalam produk atau jasa yang mereka hasilkan. Perusahaan harus dapat memberikan jasa yang mempunyai nilai yang tinggi, daya mutu yang lebih baik, harga yang lebih murah, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang lebih baik kepada para konsumen agar usahanya dapat bertahan. Tujuan utama perusahaan tersebut dapat tercapai.

Menurut Kotler (1996) untuk meningkatkan persaingan, masing-masing perusahaan harus dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Harus kita akui kendaraan merupakan suatu kebutuhan yang finansial terutama mobil. Indonesia memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dan seakan berbanding lurus dengan jumlah kecelakaan yang terjadi di jalan, salah satu penyebab kecelakaan tersebut adalah faktor manusia yang sering melakukan kelalaian sewaktu mengemudi di jalan dengan demikian pendidikan mengemudi sangatlah penting dan diperlukan sebagai dasar dalam berkendara di jalan raya.

Dalam Berbagai macam program yang ditawarkan mulai dari promo- promo potongan harga, fasilitas, pelayanan hingga sampai ke program pembelajaran maka perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Terutama dalam aspek komunikasi, karena gaya komunikasi hal pokok yang menentukan loyalty konsumen. Tanpa *costume*, setiap perusahaan akan

kehilangan pendapatan yang berakibat pada jatuhnya bisnis tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan pada pelanggan sehingga citra dari perusahaan itu sendiri akan menjadi baik. Salah satu pendidikan lembaga pelatihan mengemudi, setelah diteliti di kota padang, yaitu kursus mengemudi “VIP Driving School Padang” yang menawarkan promo dan fasilitas untuk menarik minat konsumen.

Lembaga kursus mengemudi VIP driving school padang merupakan salah satu lembaga kursus mengemudi yang ada di kota padang. VIP yang berdir pada tahun 2022 berlokasi di Jln. Raden Saleh No.44, Flamboyan Baru, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat 25114. VIP Driving School Padang adalah salah satu penyedia jasa kursus mengemudi yang memiliki fasilitas yang ditawarkan layanan *Call Center* dengan layanan ini pelanggan dengan mudah menghubungi perusahaan, memperoleh informasi mengenai materi yang diajarkan, hingga pengaturan jadwal untuk latihan serta pendaftaran calon siswa baru. Fasilitas yang di tawarkan lainnya adalah layanan admin yang terbaik untuk penggunaan jasanya, sertifikat yang aktif dan langsung dinyatakan lulus SIM, serta pembayaran yang dapat dicicil. Fasilitas lainya yakni para siswa mengemudi diberikan materi dasar-dasar tentang mesin mobil dan peraturan lalu lintas yang tertera di dalam buku panduan mengemudi.

**Tabel 1.1**

**Daftar Harga Kursus Mengemudi VIP Driving School Padang**

<b>Superior</b>	<b>Bussiness</b>	<b>Executive</b>
Pertemuan 1 : Rp. 500.000	Pertemuan 1 : Rp. 800.000	Pertemuan 1 : Rp. 1.000.000
Pertemuan 5 : Rp. 700.000	Pertemuan 5 : Rp. 800.000	Pertemuan 5 : Rp. 700.000
Pertemuan 10 : Rp. 300.000	Pertemuan 10 : Rp. 300.000	Pertemuan 10 : Rp. 300.000
Total : Rp.1.500.000	Total : Rp.1.900.000	Total : Rp.2.000.000

*Sumber : VIP Driving School Padang*

Dari table 1.1 diatas, dapat dilihat harga kursus mengemudi dalam paket superior pelatihan selama 11x Pertemuan x 60 Menit. Paket business melakukan pelatihan selama 15x pertemuan x 60 Menit. Paket executive 8x pertemuan x 120 Menit.

Berdasarkan pemaparan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti topik tersebut dengan judul “**Gaya Komunikasi Trainer Sekolah Mengemudi Dalam Proses Belajar Mengemudi Siswa VIP Driving School Padang.**”

**1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Gaya Komunikasi Trainer Sekolah Mengemudi Dalam Proses Belajar Mengemudi Siswa VIP Driving School Padang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui Gaya Komunikasi Trainer Sekolah Mengemudi Dalam Proses Belajar Mengemudi Siswa VIP Driving School Padang.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1 Teoritis**

Secara Teoritis, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi jurusan ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan gaya komunikasi.

#### **1.4.2. Praktis**

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terkait gaya komunikasi trainer sekolah mengemudi dalam kursus mengemudi di VIP driving school padang.

- a. Bagi VIP driving school padang, sebagai bahan evaluasi tentang gaya komunikasi trainer sekolah mengemudi dalam kursus mengemudi.
- b. Manfaat lain dari penelitian ini untuk kalangan masyarakat yaitu sebagai ilmu pengetahuan baru terkait dengan gaya komunikasi trainer sekolah mengemudi dalam kursus mengemudi di vip driving school padang

