BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung sudah mulai menerapkan konsep *smart city* yang diartikan bahwa Kota Bandung sedang mengembangkan fasilitas teknologi untuk mengendalikan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien guna memberi kepuasan kepada warga dalam bidang pelayanan serta pembangunan yang berkelanjutan (Sutrisno & Akbar, 2018). Berdasarkan situs pikiran-rakyat.com, Pemerintahan yang berbasis teknologi diterapkan Kota Bandung sejak tahun 2013 ini telah banyak menuai penghargaan, salah satunya dari Majalah Yakatto yang mengapresiasi sistem pemerintahan Kota Bandung. Penghargaan ini diterima oleh Yossi Irianto selaku Sekretaris Daerah Kota Bandung, pada tahun 2017. Sudah sekitar 400 lebih aplikasi diciptakan pemerintahan Kota Bandung demi memudahkan penyelesaian masalah yang ada di Kota Bandung. Dengan itu hingga kini masyarakat Kota Bandung disuguhkan oleh banyak pelayanan dan fasilitas publik berbasis teknologi yang dapat mempersingkat waktu dalam penyelesaian segala urusan yang bersifat mempermudah. (https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/05/23/kota-bandung-raih-penghargaan-sebagai-smart-city-atau-kota-pintar-401747 diakses pada 3 April 2019).

Dengan banyaknya aplikasi dan teknologi penunjang yang ada Di Kota Bandung, berdampak untuk memudahkan dan melancarkan permasalahan masyarakat, serta membuat pemerintah terbantu juga dalam menjalankan tugasnya. Salah satu teknologi penunjang yang ada Di Kota Bandung ialah mesin *E-Parking* atau Terminal Parkir Elektronik yang biasa disingkat menjadi TPE. TPE sendiri telah banyak diimplementasikan di kota besar di seluruh dunia. Menurut penuruturan kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung, Didi Ruswandi. Dalam wawancaranya dalam situs news.okezone.com bahwa penggunaan mesin parkir ini dipercaya dapat menjadi andalan untuk menaikan retribusi parkir di suatu daerah atau kota dengan cara mengkolektifkannya dimana program ini sekaligus mendidik masyarakat untuk lebih berdisiplin dan mandiri. (Rizki Diputra, 2018. https://news.okezone.com/read/2018/05/08/525/1895884/dishub-parkir-elektronik-solusi-terbaik-dongkrak-retribusi diakses pada 4 April 2019).

Berdasarkan situs news.detik.com Kota Bandung menjadi pelopor penerapan sistem parkir elektronik Di Indonesia. Berdasarkan situs detik.com, Mesin *Electronic Terminal Parking* atau Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Bandung dengan bentuk kotak berwarna merah ini sudah mulai diberlakukan mulai dari tahun 2013 dengan jumlah empat unit yang terletak di daerah Braga. Dimana mesin TPE tersebut bertujuan untuk menghindari kebocoran retribusi parkir serta memperbaiki penataan perparkiran (Baban Gandapurnama, 2015. news.detik.com/berita/2962246/wajah-e-parking-bandung-yang-jadi-pelopor-di-indonesia diakses pada 10 Juni 2019).

Gambar 1.1 Mesin Terminal Parkir Elektronik Pertama Di Indonesia Yang Terletak Di Jalan Braga, Kota Bandung

(Sumber : news.detik.com/berita/2962246/wajah-e-parking-bandung-yang-jadi-pelopor-di-indonesia (diakses 10 Juni 2019))

Per tahun 2018 sudah ada sebanyak 445 unit mesin TPE yang tersebar di berbagai titik Di Kota Bandung. Awal mula pendistribusian mesin TPE ini selain untuk membuat Kota Bandung perlahan menjadi *smart city* adalah akibat kerugian yang dialami pemerintah Kota Bandung hingga 700 miliar rupiah per tahun karena adanya parkir liar di bahu jalan di berbagai kawasan Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan dana sekitar 80 miliar rupiah untuk pengadaan total 445 unit mesin TPE, atau sekitar 125 juta rupiah per unitnya. Pemerintah Kota Bandung menargetkan pendapatan dari retribusi mesin TPE ini adalah 135 miliar

rupiah untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi dalam pelaksanaannya per tahun 2017 pendapatan dari mesin TPE hanya mencapai 6 miliar rupiah yang mana masih sangat jauh dari taget yang ditentukan.

Berdasarkan situs prfmnews.com, Pendapatan yang masih sangat jauh sekali dari target yang telah ditentukan ini menurut Aan Andi Purnama selaku Anggota Komisi B DPRD Kota Bandung, mempunyai beberapa faktor seperti masyarakat yang belum terbiasa menggunakan dan asing dengan mesin TPE, yang mana mereka lebih memilih membayar manual kepada juru parkir liar. Selanjutnya juru parkir Kota Bandung yang mana awalnya diperuntukan menjadi ujung tombak sosialisasi kepada masyarakat ketika parkir masih belum maksimal dikarenakan beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman mereka sendiri dengan mesin tersebut. Lalu penempatan mesin parkir yang dianggap tidak strategis justru membuat mesin – mesin itu terlantar dan tidak banyak digunakan oleh masyarakat Kota Bandung sendiri. (http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=pendapatan-retribusi-parkir-jauh-dari-target diakses pada 10 Juni 2019).

Gambar 1.2 Zonasi Wilayah Parkir Di Kota Bandung

Sumber : Humas Pemkot Bandung

Menurut humas pemerintah Kota Bandung berdasarkan situs prfmnews.com, terdapat 3 zona wilayah parkir yang ketiganya memiliki tarif resmi yang berbeda tergantung dari dimana zona wilayah parkir tersebut yang terbagi menjadi zona pusat, penyangga dan pinggiran. Zona pusat adalah zona yang meliputi daerah – daerah pusat Di Kota Bandung seperti Jalan Merdeka atau Jalan Braga dengan tarif Rp. 3000 untuk jam pertama dan selanjutnya Rp. 2.000/jam untuk kendaraan roda empat sedangkan untuk kendaraan roda dua adalah Rp. 2000 untuk jam pertama dan selanjutnya Rp. 1.000/jam. Selanjutnya zona penyangga

meliputi wilayah seperti lingkar selatan atau Jalan Laswi yang memiliki tarif Rp. 2.600 di jam pertama dengan kelipatan Rp. 2.000 per 1 jam berikutnya untuk kendaraan roda empat, lalu untuk kendaraan roda dua memiliki tarif Rp. 1.500 untuk jam pertama dan Rp. 1.000/jam berikutnya. Sedangkan untuk zona pinggiran ditarik tarif Rp. 2.000 per jam untuk kendaraan roda empat dan Rp. 1.000 per jam untuk kendaraan roda dua. (http://prfmnews.com/berita.php?detail=ingin-tahu-tarif-parkir-resmi-di-kota-bandung-kenali-3-zonasi-ini diakses pada 10 Juni 2019).

Sudah banyak penelitian terdahulu tentang komunikasi persuasif seperti penelitian yang berjudul "Strategi Komunikasi Persuasif Pekerja Sosial Dalam Pembinaan Remaja Putus Sekolah Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai" yang ditulis oleh Latifa Karomah mahasiswa Universitas Riau pada tahun 2016. Penelitian tersebut meneliti bagaimana strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh pekerja sosial dalam membina remaja yang putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Dimana dalam penelitiannya menegaskan bahwa sebelum membuat atau menggunakan strategi komunikasi persuasif yang tepat atau cocok untuk klien, pekerja sosial harus mengkaji permasalahan klien dengan menggunakan metode *social case work* dan *social group work* yang akhirnya didapat strategi komunikasi persuasif yang tepat adalah psikodinamika, sosiokultural dan *mirror*. Sedangkan pada jurnal internasional yang ditulis oleh Christhoper Warren dan Alexandra Coghlan pada tahun 2016 dengan judul "*Using Persuasive Communication to Co-create Behavioural Change - Engaging with Guests to Save Resources at Tourist Accomodation Facilities*" meninjau bahwa komunikasi persuasif yang digunakan dengan cara intervensi yang inovatif berdasarkan komunikasi interpersonal dapat mengubah perilaku seseorang. Dimana dalam penelitian ini tamu atau wisatawan yang sedang liburan ke suatu tempat diminta untuk menghemat sumber daya seperti air, kelistrikan dan lain sebaginya oleh tuan rumah. Yang mana tamu atau wisatawan yang terpapar intervensi tersebut secara signifikan menggunakan sumber daya yang lebih sedikit.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas menjelaskan komunikasi persuasif secara fungsi dan tujuan adalah untuk mempengaruhi perilaku seseoorang atau *target audiences,* baik untuk mengajak mereka melakukan sesuatu atau mengubah perilaku mereka. Banyaknya penelitian terdahulu membuat *research gap* dimana banyak penelitian terdahulu menggunakan teori komunikasi

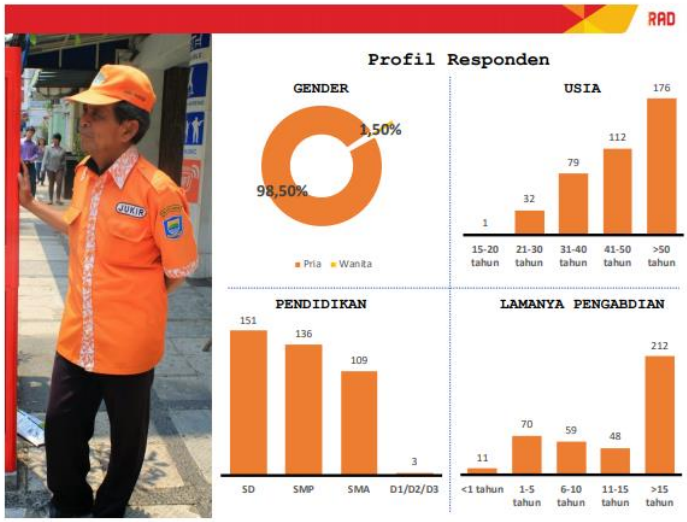
persuasif yang ditinjau dari strategi atau metode. Sedangkan penelitian ini meninjau dari sisi penggunaan 3 alat utama untuk melakukan komunikasi persuasif yang dikemukakan oleh DeVito karena masih jarang yang meninjau menggunakan teori ini.

Berkat kemajuan teknologi, kini masyarakat disuguhkan dengan berbagai opsi untuk melakukan transaksi pembayaran. Salah satunya adalah dengan menggunakan *e-money* atau *electronic money*. Seperti disebutkan dalam peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009, mengenai uang elektronik (*e-money*) yang saat ini telah diperbarui menjadi PBI nomor: 18/17/PBI/2016. Uang elektronik diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit dan nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media bisa berupa *server* atau *chip*. Keberadaan *e-money* bukan hanya untuk menggantikan pembayaran transaksi secara tunai tetapi sebagai sebuah sistem yang memungkinkan penggunanya membayar suatu transaksi dengan mengirimkan nomor dari suatu perangkat ke perangkat lain. Di Indonesia sendiri sudah banyak institusi yang mengeluarkan produk berupa *e-money*. Bank seperti Mandiri, BCA, BNI dan lain sebagainya mengemasnya dalam bentuk kartu dan beberapa institusi lain seperti GO-JEK dan OVO mengemasnya dalam bentuk dompet virtual yang dapat diakses melalui *smartphone*. Dalam penggunaannya, secara umum *e-money* digunakan untuk membayar segala sesuatu yang sudah terintegrasi dengan sistem pembayaran *e-money* yang dikhususkan untuk pembayaran transaksi yang bersifat mikro dan ritel. (https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/sudah-saatnya-beralih-ke-e-money-alat-pembayaran-zaman-now/ diakses pada 11 Juni 2019).

Dengan kebiasaan membayar parkir kepada juru parkir liar baik pengguna kendaraan roda empat atau dua membuat mesin TPE jarang atau bahkan tidak digunakan dan tidak berfungsi secara optimal. Hal itu membuat pemerintah dan Dinas Perhubungan (Dishub) kota Bandung harus berpikir bagaimana cara agar masyarakat mulai terbiasa membayar parkir pada mesin TPE. Berdasarkan situs jabarekspres.com, Agung Purnomo selaku sekretaris dinas perhubungan Kota Bandung, mengatakan bahwa tahun 2020 ini menjadi momentum agar target PAD bisa tercapai. Target PAD juga masih sama dengan tahun lalu, namun penggunaan mesin parkir akan lebih dioptimalkan termasuk akan menggenjot sosialisasi kepada masyarakat. Sebenarnya, cara penggunaan mesin TPE terbilang cukup mudah dan

sederhana walau membutuhkan sedikit waktu tambahan bila dibandingkan membayar parkir secara langsung pada juru parkir liar, yaitu hanya dengan menempelkan kartu *e-money* pada mesin *Terminal Parkir Elektronik* lalu pilih jenis kendaraan dan masukan nomor polisi kendaraan tersebut, maka secara otomatis nanti saldo dalam *e-money* akan terpotong sama halnya dengan cara kerja *e-toll*. Untuk saat ini terdapat empat Bank yang sudah bekerjasama denga program TPE yaitu Bank Mandiri, BJB, BRI dan BNI yang mana kartu *e-money* dari salah satu Bank tersebut dapat digunakan untuk membayar parkir di mesin TPE. (https://jabarekspres.com/2020/target-pad-meleset-dishub-evaluasi-mesin-parkir/ diakses pada 9 April 2020).

Selain fungsinya untuk mengatur keluar masuknya kendaraan baik roda dua atau empat yang parkir di ruas jalan Kota Bandung, Dinas Perhubungan atau Dishub Kota Bandung memanfaatkan Juru Parkir resmi sebagai fasilitator untuk mensosialisasikan, mengajak dan membantu penggunaan mesin TPE kepada masyarakat di Kota Bandung. Oleh karena itu Dishub sendiri membina para Juru Parkir untuk mengikuti pelatihan supaya mereka bisa bekerja dengan profesional dan berintegritas. Seorang fasilitator dituntut untuk mampu memberikan serangkaian bantuan pada orang lain, agar mereka dapat memahami dan mengatasi masalah bersama. Seorang fasilitator bukan hanya seseorang dengan tugas untuk memberikan pelatihan, bimbingan nasihat serta pendapat. Tetapi bisa menjadi narasumber yang baik atas suatu permasalahan. Dalam kasus ini setidaknya Juru Parkir dituntut untuk bisa mengajak dan membimbing masyarakat agar menggunakan mesin TPE dan menghilangkan kebiasaan lama untuk membayar parkir secara tunai atau manual kepada juru parkir liar dimana akibat perilaku tersebut dapat merugikan pemerintahan daerah Kota Bandung. (Rizki Diputra, 2015. https://news.okezone.com/read/2018/05/08/525/1895884/dishub-parkir-elektronik-solusi-terbaik-dongkrak-retribusi diakses pada 12 Juni 2019)



Gambar 1.3 Profil Juru Parkir Resmi Kota Bandung

Sumber : RAD Research

Juru parkir resmi ini sendiri telah didata oleh RAD Research, yaitu sebuah lembaga atau perusahaan yang bergerak dibidang penelitian pada tahun 2019 telah melakukan survey kepada 400 orang juru parkir resmi yang ada di Kota Bandung. Sebagaimana dari data di atas, *gender* para juru parkir ini didominasi oleh pria dimana presentasenya 98.50%. Rentang usia juru parkir beragam namun paling banyak sudah memasuki usia lanjut yaitu lebih dari pada 50 tahun. Latar belakang pendidikan mereka kebanyakan adalah sekolah dasar meski ada juga yang sampai menengah atas. Para Juru Parkir ini terbilang loyal karena masa pengabdian mereka lebih dari 15 tahun.

Dari data diatas mayoritas juru parkir bisa dikategorikan dalam generasi X, yaitu generasi yang dilahirkan dalam rentang tahun 1965 – 1980. Selain usia yang mayoritas sudah lansia, faktor latar belakang pendidikan yang terbilang dasar juga sebenarnya membuat para juru parkir ini bisa disebut kurang efektif untuk menjalankan tugasnya. Meski terbilang sudah tua, tetapi generasi inilah yang mengalami gejolak dan transisi teknologi yang pesat, mulai dari teknologi komputer hingga ponsel cerdas. Sehingga dalam penyerapan informasi dan teknologi mereka bisa cukup beradaptasi. Oleh karena itu, generasi X umumnya cukup terbuka akan kritik serta saran supaya lebih efektif dan efisien saat bekerja. Dimana tugas mereka berkenaan dengan TPE yaitu sebuah mesin yang terbilang modern. Dalam hal ini juru parkir mempunyai tugas untuk menjadi seorang fasilitator yang membimbing,

mengajak dan juga membujuk masyarakat Kota Bandung yang notabene mempunyai latar belakang yang berbeda dan kompleks baik dari faktor usia, ekonomi serta pendidikan. (https://www.finansialku.com/5-generasi-baby-boomers/ diakses pada 16 Juni 2019).

Pada pelaksanaannya ternyata banyak masyarakat Kota Bandung yang belum paham dan tidak terbiasa menggunakan mesin TPE. Selain itu, masyarakat khususnya pengguna kendaraan roda dua lebih memilih membayar parkir secara tunai walaupun diharuskan membayar secara non-tunai menggunakan *e-money* di beberapa wilayah di Kota Bandung. Ini juga terjadi dengan pengguna kendaraan roda empat yang mayoritas pasti memiliki setidaknya satu kartu *e-money* sedangkan pengguna kendaraan roda dua belum tentu punya atau selalu membawa kartu *e-money* saat bepergian. Beberapa cara sudah dilakukan untuk mensiasati masyarakat yang tidak membawa atau mempunyai kartu *e-money* khususnya untuk pengguna kendaraan roda dua dengan cara pengguna kendaraan membayar secara tunai atau manual pada juru parkir resmi dan juru parkir resmi membayar biaya parkir pengguna tersebut pada mesin TPE menggunakan *e-money*. Sudah berbagai cara dilakukan oleh Dishub Kota Bandung untuk mensosialisasikan mesin TPE, yang salah satunya melalui juru parkir. Dengan upaya yang dilakukan Dishub untuk memanfaatkan Juru Parkir resmi dalam mensosialisasikan penggunaan mesin TPE, peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi persuasif juru parkir sebagai fasilitator dalam penggunaan Terminal Parkir Elektronik (TPE) Di Kota Bandung agar masyarakat menggunakan mesin tersebut sehingga pendapatan retribusi dari mesin TPE masuk dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung berjalan dengan efektif.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berfokus pada Komunikasi Persuasif Juru Parkir sebagai fasilitator dalam penggunaan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Komunikasi Persuasif Juru Parkir sebagai fasilitator dalam penggunaan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Komunikasi Persuasif Juru Parkir sebagai fasilitator dalam penggunaan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan juga praktis. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penulisan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi yang mempelajari tentang komunikasi persuasif khususnya tentang fasilitator dan bermanfaat untuk penelitian jurnal atau skripsi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan juru parkir sebagai fasilitator guna mengajak, membujuk dan membimbing masyarakat kota Bandung untuk menggunakan mesin TPE.

1.6 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Bulan									
		Jun	Jul	Agu	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Menentukan Topik Penelitian										
2	Menentukan Subjek dan Objek Penelitian										
3	Merumuskan Masalah										
4	Pra Penelitian										
5	Pengumpulan Data										
6	Pengelolaan Data										
7	Analisis										
8	Menyusun Laporan Penelitian										
9	Mengajukan Permohonan Sidang										
10	Sidang Skripsi										

Sumber: Olahan Peneliti (2019)