

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Jalan tol atau jalan bebas hambatan merupakan akses jalan atau fasilitas yang tidak asing lagi didengar bagi masyarakat Indonesia. Jalan tol adalah suatu jalan yang di khususkan untuk kendaraan bersumbu lebih dari dua (mobil, truk, bus) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu dari suatu tempat ke tempat lain. Untuk menikmatinya atau mengakses jalan tol, para pengguna jalan tol harus membayar sesuai tarif yang berlaku.

Akses jalan tol sendiri, para pengguna jalan tol hanya perlu mengambil kartu pada mesin otomatis atau petugas di gardu tol saat masuk dan membayar tunai kepada petugas tol di tempat tujuan. Namun, seiring perkembangan jaman terutama di bidang teknologi, sistem pengambilan kartu dan pembayaran tunai setelah sampai di tempat tujuan pun mulai berinovasi yaitu dengan menerapkan sistem gerbang tol otomatis (GTO) yang dapat diakses menggunakan *e-toll card*.

e-Toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol disebagian daerah Indonesia. Pengguna *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik.

Kehadiran *e-toll* mendapatkan pandangan yang berbeda-beda dari masyarakat, terlebih lagi Pemerintah pada bulan oktober tahun 2017 menerbitkan

Peraturan dari Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang transaksi Non Tunai di jalan tol dan menghapuskan sistem bayar tunai. Tujuan pemerintah mewajibkan akses jalan tol menggunakan *e-toll* yaitu meminimalisir kemacetan dan menumpuknya mobil antrian di gerbang pembayaran karena pembayaran tunai dianggap memerlukan waktu yang lumayan lama. Namun kebijakan pemerintah ini menuai persepsi yang berbeda-beda dari masyarakat, masyarakat dituntut paham dan menggunakan kebijakan ini dengan seksama.

Persepsi masyarakat merupakan sudut pandang yang berbeda dalam satu objek yang sama, objek tersebut bisa berupa benda, alat, sudut perilaku seseorang dan kehidupan seseorang. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindera. Selain itu juga, persepsi adalah proses aktif pemilihan, pengorganisasian, dan interpretasi objek orang, kejadian, dan kegiatan.

Hal pertama yang harus diingat tentang di atas bahwa persepsi adalah proses yang aktif. Manusia tidak pasif dalam menerima rangsangan stimuli. Sebaliknya, manusia aktif berinteraksi dan merespon suatu pesan dalam memaknai suatu objek atau fenomena. Dalam prosesnya, ketika orang menerima suatu pesan, ia akan menyeleksi (memusatkan perhatian dari apa yang ia anggap penting dalam beberapa hal), kemudian menyusun dan menafsirkannya, yang pada akhirnya ia memberikan makna pada suatu objek atau peristiwa.

Komunikasi merupakan aspek terpenting bagi kehidupan manusia karena manusia memerlukan pemahaman yang lebih mendalam atas segala hal yang dilakukannya, termasuk di dalamnya berkomunikasi. Komunikasi sendiri adalah "suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain".

Komunikasi selalu mempunyai tujuan yang dikehendaki oleh pemberi informasi, ada informasi yang disampaikan kepada penerima harus menimbulkan dampak atau pengaruh tertentu yang dikehendaki, dilakukan melalui media tertentu ataupun secara langsung dan sangat jelas bahwa di dalam komunikasi selalu mengandung informasi. Namun terkadang informasi yang diberikan kepada seseorang kepada seseorang, khalayak dan masyarakat luas terkadang menimbulkan persepsi yang berda-beda sesuai dengan stimulus masing-masing individu terima seperti kasus mengenai adanya kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai masalah di atas dengan mengambil judul”
“Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Wajib Program *E-Toll Card* (Studi Deskriptif Kualitatif Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Pemerintah Progam Akses Jalan Tol Wajib Memakai *E-Toll Card*)”

1.2. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian praktikan yaitu Berdasarkan uraian pada konteks penelitian di atas, maka pertanyaan yang menjadi perhatian utama adalah “**Bagaimana Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Wajib Program *E-Toll Card***”.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang akan diteliti adalah berdasarkan fokus penelitian di atas yang praktikan ingin ketahui, yaitu :

- 1) Bagaimana *Selecting* Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.
- 2) Bagaimana Interpretasi Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.
- 3) Bagaimana Perilaku Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan praktikan ada beberapa, ialah:

- 1) Untuk mengetahui *Selecting* Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.
- 2) Untuk mengetahui Interpretasi Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.

- 3) Untuk mengetahui Perilaku Masyarakat Kota Bandung mengenai kebijakan program wajib akses jalan tol memakai *e-toll card*.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu berkaitan dengan judul penelitian. Kegunaan ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu Kegunaan Teoritis dan Kegunaan Praktis yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

1.3.2.1. Kegunaan Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Program Wajib Akses Jalan Tol Memakai *E-Toll Card*.
- 2) Memberikan tambahan wawasan mengenai kajian ilmu komunikasi, dalam kaitannya dengan Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Program Wajib Akses Jalan Tol Memakai *E-Toll Card*.
- 3) Penelitian ini dapat melengkapi kepustakaan mengenai Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Program Wajib Akses Jalan Tol Memakai *E-Toll Card*.

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam menyikapi Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Kebijakan Program Wajib Akses Jalan Tol Memakai *E-Toll Card*.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi peneliti komunikasi lain yang mengambil objek serupa.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan berusaha menjadi bahan pertimbangan dalam bahan referensi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan program Pemerintahan.