

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, mulai dari perubahan dalam berkomunikasi hingga transportasi sekalipun. Namun, apabila perubahan tersebut tidak diiringi dengan proses sosialisasi yang baik maka akan menimbulkan suatu permasalahan. Fenomena ini terjadi pada Trans Padang ketika secara mendadak menerapkan penggunaan full Brizzi pada tanggal 17 Agustus 2019 sebagai transaksi pembayaran.

Trans Padang merupakan layanan angkutan massal *bus rapid transit* (BRT). Sistem transit massal berbasis bus yang memberikan mobilitas cepat, nyaman dan berbiaya rendah dalam pelayanannya sebagai angkutan dalam perkotaan. Bus Trans Padang mulai beroperasi pada Januari 2014 dengan jumlah armada 10 unit. Pada bulan Juli 2014, dilakukan penambahan 5 unit armada sehingga total armada yang beroperasi adalah 15 unit, dan penambahan kembali pada tahun 2016 sejumlah 10 unit, sehingga total armada menjadi 25 unit¹. Tarif ongkos yang ditetapkan untuk penumpang Trans Padang juga cukup murah, yaitu Rp.3.500 bagi penumpang umum dan Rp.1.500 bagi pelajar. Pada tahun 2015, Dinas Perhubungan menyediakan dua buah metode pembayaran, diantaranya karcis dan juga kartu Brizzi, sehingga penumpang dapat memilih menggunakan metode pembayaran tunai atau dengan menggunakan kartu Brizzi.

¹ <https://padang.tribunnews.com/2019/10/25/turunkan-penumpang-karena-tak-punya-brizzi-ombudsman-sumbar-pramugara-trans-padang-maladministrasi>

1. Kenyamanan

Salah satu kenyamanan yang membuat masyarakat lebih memilih menggunakan Bus Trans Padang yaitu karena disediakannya sebuah pendingin ruangan/ *Air Conditioner (AC)*. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, Bus Trans Padang memang memberikan prioritas kenyamanan pada penumpangnya.

Selain kebersihan yang cukup terjaga, Trans Padang juga memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan mengarahkan penumpang laki-laki pada bagian belakang dan perempuan pada bagian depan, sehingga hal ini mengurangi kontak antara lawan jenis. Pembagian tersebut biasanya diarahkan oleh Pramugara yang bertugas dan juga ditempel pada bagian dalam bus Trans Padang, sehingga penumpang dapat melihat petunjuk arah tersebut.

2. Keamanan

Faktor keamanan juga menjadikan Bus Trans Padang sebagai pilihan masyarakat, sebab pada Bus Trans Padang terdapat pramugara serta CCTV yang dapat memantau para penumpang. Hal ini dijelaskan oleh seorang mahasiswa dengan inisial NN yang lebih memilih Trans Padang karena memiliki keamanan yang lebih terjaga dibandingkan angkutan umum lainnya. Berdasarkan observasi peneliti, Bus Trans Padang memang memiliki CCTV pada bagian depan dan pada bagian tengah.

3. Ketersediaan Rute Bus Trans Padang

Selain kenyamanan dan keamanan, penumpang yang memilih Trans Padang, disebabkan karena keterbatasan rute angkutan umum yang tersedia di Kota Padang. Seperti penumpang yang berangkat dari daerah tabing menuju

khatib sulaiman, harus menggunakan Bus Trans Padang, karena angkutan umum lainnya tidak memiliki rute perjalanan melewati daerah khatib sulaiman, sehingga Bus Trans Padang menjadi satu-satunya angkutan umum pilihan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Berbagai kelebihan tersebut membuat Trans Padang sebagai salah satu angkutan yang cukup digemari oleh berbagai kalangan, baik itu pelajar, mahasiswa, pegawai, maupun masyarakat umum lainnya. Setelah bertahun-tahun diterapkan dua buah metode pembayaran, tiba-tiba pada tanggal 17 Agustus 2019, bertepatan dengan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, Dinas Perhubungan menerapkan metode pembayaran *full* Brizzi. Penggunaan *full* Brizzi yang tiba-tiba membuat penumpang Bus Trans Padang menjadi kaget dengan regulasi baru tersebut, sehingga hal ini menimbulkan berbagai masalah.

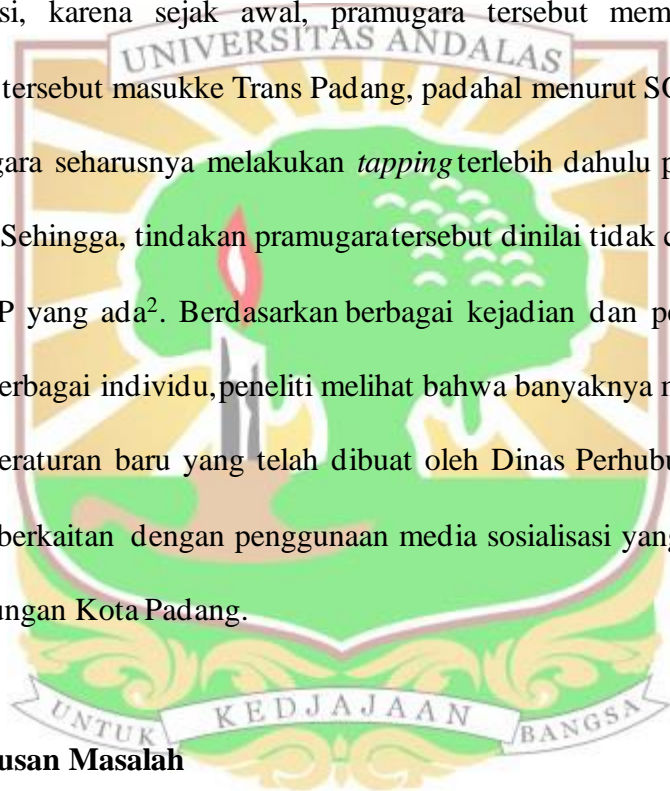
Permasalahan ini muncul dari berbagai kalangan penumpang Bus Trans Padang, baik itu para mahasiswa/pelajar, pegawai, ataupun masyarakat umum lainnya. Salah satu masalah yang cukup menjadi sorotan dan diberitakan oleh berbagai media yaitu kasus Dosen UNP yang tiba-tiba diturunkan ketika pramugara mengetahui bahwa beliau tidak memiliki kartu Brizzi. Kronologi dosen UNP ini dijelaskan pada salah satu media *online* Padang, Langgam.Id, Minggu, 13 Oktober 2019. Pada awalnya, dirinya naik Bus Trans Padang di halte sesudah Korem 032 Wirabraja. Ia merencanakan akan menuju kampus UNP, kemudian ketika diperjalanan, pramugara Trans Padang menanyakan terkait kartu Brizzi, pada saat itu dosen tersebut tidak mengetahui sama sekali terkait pembayaran saat ini *full* Brizzi, dan mencoba menanyakan apakah bisa menggunakan tunai, namun

pramugara tersebut menjawab tidak bisa dan pada akhirnya menurunkan beliau pada halte di dekat kantor Gubernur dan melanjutkan perjalanannya menggunakan Ojek *Online*.

Kasus serupa juga terjadi pada mahasiswa Kota Padang yang sehari-hari menggunakan Bus Trans Padang untuk pergi ke kampus. Kronologi yang dialami oleh mahasiswa hampir sama dengan kronologis yang dialami oleh Dosen UNP, namun perbedaannya, mahasiswa tersebut memilih untuk membeli dan menggunakan kartu Brizzi Trans Padang sesuai yang diarahkan oleh Pramugara. Pengalaman yang terjadi pada mahasiswa ini tidak menjadi sorotan publik, sebab hal yang dialaminya tidak diungkapkan ke media seperti yang dilakukan oleh Dosen UNP. Dosen UNP yang memiliki background pendidikan dan memahami tentang pelayanan publik melaporkan kejadian ini kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Laporan ini diterima oleh Ombudsman pada tanggal 14 Oktober 2019 pukul dengan membawa beberapa mahasiswa. Berdasarkan informasi yang dimuat pada Kumparan.id pada 14 Oktober 2019 pukul 22:27 WIB, menjelaskan bahwa dosen UNP tersebut mengeluhkan beberapa hal, diantaranya:

1. Perubahan untuk sesuatu yang baru perlu melihat stabilitas masyarakat, artinya untuk perubahan digital, maka perlu masa transisi atas perubahan tersebut
2. Kenapa metode pembayaran tersebut hanya menggunakan kartu brizzi, mengingat tidak semua orang memiliki kartu tersebut
3. Harga kartu Rp.30.000 dengan isi saldo Rp.9.000 tergolong cukup mahal

Berdasarkan laporan yang diterima oleh Ombudsman, pada tanggal 25 Oktober 2019, dilakukan konsultasi yang dihadiri oleh Dosen UNP, Reno Fernandes selaku pelapor, Pimpinan Wilayah BRI Sumatera Barat Syamsul Arifin, Sekretaris Dishub Padang Yudi Indra, dan pakar Transportasi publik Unand Yossyafra yang dimuat pada Tribun News Padang, 25 Oktober 2019, 00:42. Hasil konsultasi tersebut menjelaskan bahwa Pramugara Trans Padang melakukan Maladministrasi, karena sejak awal, pramugara tersebut membiarkan pelapor (Dosen UNP) tersebut masuk ke Trans Padang, padahal menurut SOP yang tersedia bahwa pramugara seharusnya melakukan *tapping* terlebih dahulu pada mesin EDC BRI tersebut. Sehingga, tindakan pramugara tersebut dinilai tidak cermat dan tidak mengikuti SOP yang ada². Berdasarkan berbagai kejadian dan pengalaman yang dialami oleh berbagai individu, peneliti melihat bahwa banyaknya masyarakat tidak siap dengan peraturan baru yang telah dibuat oleh Dinas Perhubungan. Sehingga hal ini sangat berkaitan dengan penggunaan media sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang.



1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi Dinas Perhubungan dalam sosialisasi penggunaan Kartu Brizzi Trans Padang”

² <https://padang.tribunnews.com/2019/10/25/turunkan-penumpang-karena-tak-punya-brizzi-ombudsman-sumbar-pramugara-trans-padang-maladministrasi>

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengetahui media sosialisasi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan dalam penggunaan kartu Brizzi Trans Padang
2. Mengetahui hambatan komunikasi Dinas Perhubungan Kota Padang dalam mensosialisasikan penggunaan kartu Brizzi Trans Padang

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan bagi mahasiswa ilmu komunikasi, khususnya bagi mahasiswa konsentrasi *public relations* dalam memahami penggunaan media massa dalam suatu sosialisasi
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dengan kajian yang sama namun permasalahan yang berbeda.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Padang dalam melakukan sosialisasi suatu program yang baru kepada masyarakat.