

LETTER OF ACCEPTANCE

No. 015/RETORIKA_LoA/A.2026

Sinjai. 12 Agustus 2026

Yth. Author:

1. Dina
 2. Dr. A.Rani Usman, M.Si
 3. Azman, S.Sos.I., M.I.Kom
- Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Terima Kasih telah mengirimkan artikel di Jurnal Retorika Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Kab. Sinjai.

Judul Artikel : Persepsi Pengunjung Terhadap Etika Komunikasi Petugas Parkir : Analisis Qaulan Sadidan dan Qaulan Ma'Rufan di Pantai Ulee Lheue

Penulis : Dina, Dr. A.Rani Usman, M.Si, Azman, S.Sos.I., M.I.Kom

Artikel dinyatakan Diterima untuk Publikasi di Jurnal Retorika pada Volume 8 No.2 2026. Artikel dapat dilihat melalui link Jurnal Retorika berikut ini :

<https://journal.uiad.ac.id/index.php/retorika/index>

Publikasi Jurnal ini Terakreditasi Sinta

Selamat dan Sukses

Editor In Chief,



The block contains a circular official stamp of Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai and a handwritten signature in black ink.

Rahma Melati Amir, S.Pd., M.Pd

NBM. 1423796



PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP ETIKA KOMUNIKASI PETUGAS PARKIR: ANALISIS *QAULAN SADIDAN* DAN *QAULAN MA'RUFAN* DI PANTAI ULEE LHEUE

Dina¹, A.Rani Usman², Azman Sulaiman³

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

dinalhucky12@gmail.com arani.usman@ar-raniry.ac.id azman@ar-raniry.ac.id

Abstract

Complaints about parking retribution at coastal tourist sites are commonly framed as a mere administrative-compliance problem, whereas closer observation suggests the core issue lies in how parking attendants communicate honesty, courtesy, and fairness to visitors. This study aims to describe visitors' perceptions of the communication ethics of parking attendants at Ulee Lheue Beach, Banda Aceh, examined through the principles of *qaulan sadidan* and *qaulan ma'rufan* in Islamic communication perspective. The study used a descriptive qualitative method with purposive sampling involving 30 informants, consisting of 27 visitors and 3 parking attendants, through in-depth interviews and participatory observation analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings show that the *qaulan sadidan* dimension is relatively fulfilled at the level of nominal tariff honesty, which remained consistent at Rp2,000, but is not supported by systemic accountability due to the lack of written proof of payment, opening room for alleged double charging and unauthorized collectors. On the *qaulan ma'rufan* dimension, attendants' verbal courtesy was generally acceptable, yet the timing of collection, favoritism practices, and responses to visitor complaints still showed inconsistency among attendants. Ideally, retribution should be collected when visitors are about to leave, yet in practice attendants frequently approached visitors immediately after they arrived and sat down, a timing visitors experienced as intrusive and disruptive to their leisure. Visitors also reported discomfort at being approached for payment more than once during a single visit; even though this rarely resulted in an actual double payment, the repeated request itself was perceived as a breach of *qaulan sadidan*, which requires consistent and verifiable information, and *qaulan ma'rufan*, which requires communication that is contextually appropriate and comfortable for the recipient. These findings indicate that the communication ethics of parking services has not been fully realized, as verbal honesty is not always followed by procedural consistency and equal treatment. The study recommends that attendants provide clear and consistent verbal explanations, particularly during shift changes and payment disputes; initiate fee collection courteously without discriminating among visitors; and respond to complaints attentively, in order to strengthen the practice of *qaulan sadidan* and *qaulan ma'rufan* in daily parking service interactions.

Keywords: communication ethics; *qaulan sadidan*; *qaulan ma'rufan*; parking attendant; public service.

Abstrak

Persoalan retribusi parkir di kawasan wisata pesisir selama ini kerap dipahami sekadar sebagai persoalan administratif, padahal akar masalah yang lebih mendasar terletak pada cara petugas berkomunikasi secara jujur, santun, dan adil kepada pengunjung. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir di Pantai Ulee Lheue, Kota Banda Aceh, ditinjau dari prinsip *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* dalam perspektif komunikasi Islam. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 30 informan, terdiri dari 27 pengunjung dan 3 petugas parkir, melalui



wawancara mendalam dan observasi partisipatif yang dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *qaulan sadidan* relatif terpenuhi pada tataran kejujuran nominal tarif yang konsisten sebesar Rp2.000, namun belum ditopang akuntabilitas sistemik akibat minimnya bukti pembayaran tertulis, sehingga membuka celah bagi dugaan pungutan ganda dan masuknya oknum pungutan liar. Pada dimensi *qaulan ma'rufan*, kesantunan tutur petugas umumnya masih wajar, tetapi kepatutan waktu penagihan, praktik favoritisme, dan respons terhadap keluhan pengunjung masih menunjukkan inkonsistensi antarpetugas. Idealnya, penagihan retribusi dilakukan menjelang pengunjung hendak pulang, namun dalam praktiknya petugas kerap mendekati pengunjung segera setelah mereka tiba dan duduk, sehingga dirasakan mengganggu kenyamanan dan waktu bersantai pengunjung. Pengunjung juga melaporkan rasa terganggu ketika didatangi untuk ditagih lebih dari satu kali dalam satu kunjungan; meskipun hal ini jarang berujung pada pembayaran ganda yang sesungguhnya, pengulangan permintaan itu sendiri tetap dipersepsikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip *qaulan sadidan* yang menuntut informasi yang konsisten dan dapat diverifikasi, serta *qaulan ma'rufan* yang menuntut komunikasi yang sesuai konteks dan tidak mengganggu kenyamanan penerima pesan. Temuan ini mengindikasikan etika komunikasi pelayanan parkir belum terpenuhi secara utuh, karena kejujuran verbal tidak selalu diikuti konsistensi prosedural dan keadilan perlakuan. Penelitian ini merekomendasikan agar petugas menyampaikan penjelasan verbal yang jelas dan konsisten, terutama saat pergantian shift dan perselisihan pembayaran; memulai penagihan secara santun tanpa membedakan pengunjung; serta merespons keluhan dengan penuh perhatian, guna memperkuat praktik *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* dalam pelayanan parkir sehari-hari.

Kata kunci: etika komunikasi; *qaulan sadidan*; *qaulan ma'rufan*; petugas parkir; pelayanan publik.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu wajah utama negara dalam berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga cara petugas berkomunikasi dan bersikap dalam memberikan layanan turut menentukan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan tersebut. Etika dikenal sebagai suatu cerminan tentang benar atau salah, baik atau buruk untuk dalam perbuatan atau perlakuan seseorang (Trisakti et al., 2023). Dalam konteks pelayanan publik, etika bukan hanya sebagai panduan moral, tetapi juga sebagai suatu landasan dalam menciptakan kepercayaan publik. Dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat adalah bentuk keberhasilan bahwa pemerintah telah menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan kurangnya etika dalam pelayanan publik ini akan menurunkan transparansi dan akuntabilitas (Ningsih et al., 2024).

Secara konseptual, persepsi dipahami sebagai proses individu dalam menerima, mengorganisasikan, dan memaknai suatu rangsangan atau pengalaman inderawi, sehingga persepsi pengunjung dalam penelitian ini merujuk pada penilaian subjektif mereka atas cara petugas parkir berkomunikasi dan bersikap selama proses pemungutan retribusi. Etika komunikasi sendiri dapat dimaknai sebagai seperangkat nilai dan norma yang mengatur cara pesan disampaikan agar tidak merugikan,



menyinggung, atau menyesatkan pihak lain, sehingga komunikasi tidak hanya dinilai dari benar atau salahnya isi pesan, tetapi juga dari cara, waktu, dan dampaknya bagi penerima pesan (Chairawati, 2023). Dalam kerangka komunikasi Islam dikenal enam bentuk *qaulan* yang menjadi kaidah etika berbicara, dua di antaranya menjadi fokus penelitian ini, yaitu *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan*. *Qaulan sadidan* secara bahasa berarti perkataan yang benar, jujur, lurus, dan tidak berbelit-belit (Chairawati, 2023), sedangkan *qaulan ma'rufan* berarti perkataan yang baik, pantas, tidak menyinggung, dan sesuai kepatutan yang berlaku di tengah masyarakat (Bahri & Wahyuni, 2021). Secara umum, etika komunikasi Islam menempatkan kebenaran dan kebaikan tutur sebagai fondasi utama dalam membangun relasi sosial yang saling menghargai antarindividu maupun antara penyelenggara layanan dan masyarakat yang dilayani (Muhardinsyah, 2017). Berpijak pada kedua konsep tersebut, penelitian ini menyusun indikator kajian sebagai berikut: pada dimensi *qaulan sadidan*, indikator yang diamati meliputi kejujuran dan konsistensi informasi tarif, ketersediaan bukti pembayaran, serta kejelasan penjelasan petugas ketika terjadi dugaan pungutan ganda; sedangkan pada dimensi *qaulan ma'rufan*, indikator yang diamati meliputi kesantunan dan kepatutan waktu penagihan, kesetaraan perlakuan antarpengunjung, serta responsivitas petugas terhadap keluhan. Kedua dimensi ini menjadi pisau analisis utama untuk membaca persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir di Pantai Ulee Lheue.

Kejujuran dan keadilan merupakan dua prinsip yang paling mendasar dalam etika komunikasi pelayanan. Sikap jujur dalam menjalankan amanah, sekalipun berupa jabatan atau tugas kecil seperti pemungutan retribusi, dipandang sebagai nilai penting yang berlaku dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk birokrasi dan pelayanan masyarakat (Welni, 2024). Penerapan prinsip etika seperti otonomi, kejujuran, kerahasiaan, keadilan, dan empati dalam komunikasi pelayanan terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan penerima layanan, sementara pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut berisiko menimbulkan konflik dan merusak citra petugas maupun institusi yang diwakilinya (Puspitasari, 2023).

Prinsip kejujuran dan keadilan dalam komunikasi pelayanan tersebut sejalan dengan kerangka etika komunikasi dalam perspektif Islam, khususnya konsep *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* yang bersumber dari Al-Qur'an. *Qaulan Sadidan* merujuk pada ucapan yang benar, jujur, akurat dan tidak mengandung unsur manipulasi atau kebohongan (Amelia & Khadijah, 2026). Menurut Hidayat (2019), prinsip ini menuntut seorang komunikator untuk menyampaikan pesan secara transparan dan bertanggung jawab. Karakteristik utama dari *Qaulan Sadidan* adalah



sifatnya yang langsung pada sasaran (straight to the point) dan berbasis pada fakta objektif. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip ini relevan untuk menilai sejauh mana tutur petugas kepada penerima layanan bersifat jujur, konsisten, dan tidak menimbulkan kesan menyesatkan bagi penerima pesan (Nurseha & Rizaulhaq, 2023).

Selain *qaulan sadidan*, prinsip *qaulan ma'rufan* bermakna perkataan yang baik, pantas, dan mengacu pada standar kepatutan yang berlaku dalam masyarakat (al-'urf). Dalam tafsir Al-Misbah, Bahri dan Wahyuni (2021) mengungkapkan bahwa *Qaulan Ma'rufan* adalah ucapan yang tidak menyinggung perasaan, tidak merendahkan, serta disampaikan dengan cara yang santun sesuai dengan status sosial lawan bicara. Kedua prinsip ini menunjukkan bahwa dalam pandangan Islam, etika komunikasi tidak hanya dinilai dari kebenaran isi pesan, tetapi juga dari cara pesan tersebut disampaikan dan dampaknya terhadap penerima pesan sebuah dimensi yang sejalan dengan, sekaligus memperkaya, prinsip kejujuran dan keadilan dalam kajian etika pelayanan publik secara umum.

Kajian mengenai keterkaitan dimensi etika, akuntabilitas, dan transparansi dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Asrini, 2019). Akuntabilitas menuntut petugas untuk bertanggung jawab penuh atas setiap tindakan dan tutur yang disampaikannya dalam menjalankan tugas, sementara transparansi berfungsi sebagai kunci untuk mengurangi berbagai bentuk penyimpangan dalam komunikasi pelayanan. Namun demikian, penerapan kedua prinsip ini di lapangan sering kali masih menghadapi kendala, seperti lemahnya regulasi, dan minimnya kesadaran petugas (Lestari, 2025). Komunikasi yang transparan turut berperan penting dalam membentuk kepercayaan publik terhadap layanan informasi yang disampaikan oleh penyelenggara, sehingga keterbukaan bukan sekadar pelengkap melainkan syarat bagi terwujudnya etika komunikasi yang utuh (Ismail, 2021).

Dalam kerangka etika komunikasi Islam, akuntabilitas semacam ini juga berkaitan erat dengan prinsip *amanah*, yaitu tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa pesan atau janji yang telah disampaikan dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada penerimanya. Ketika petugas menyampaikan pesan yang benar (*qaulan sadidan*) namun tidak disertai mekanisme yang memungkinkan pesan tersebut diverifikasi ulang oleh penerima layanan, maka amanah dalam relasi komunikasi tersebut belum sepenuhnya terpenuhi (Hidayat & Masyuri, 2026). Dengan demikian, prinsip *qaulan sadidan*, *qaulan ma'rufan*, dan *amanah* dapat digunakan secara bersamaan sebagai pisau analisis untuk memahami bukan hanya apa yang disampaikan



petugas kepada pengunjung, tetapi juga bagaimana pesan tersebut disampaikan dan dipertanggungjawabkan dalam interaksi pelayanan sehari-hari.

Persoalan etika dan akuntabilitas ini tampak nyata pada sektor pelayanan parkir di ruang publik, termasuk kawasan wisata. Dalam perspektif komunikasi Islam, persoalan semacam ini erat kaitannya dengan penerapan *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* yang belum tertib secara administratif, sebagaimana ditunjukkan oleh Furqany dan Abdullah (2025) bahwa persepsi masyarakat terhadap suatu layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana informasi yang disampaikan bersifat lugas dan dapat dipertanggungjawabkan. Usman (2009) turut menegaskan bahwa pemahaman terhadap pola komunikasi masyarakat Aceh menjadi kunci penting dalam membaca bagaimana kejujuran dan kepatutan tutur dimaknai dalam interaksi pelayanan sehari-hari di Aceh, termasuk pada layanan yang bersifat informal seperti pemungutan retribusi parkir. Kajian mengenai adaptasi komunikasi antarbudaya di Aceh turut menegaskan pentingnya kepekaan terhadap konteks lokal dalam menilai kepatutan cara bertutur dan berinteraksi dengan pihak lain (Sitimagfirah, 2022). Praktik pungutan retribusi parkir oleh juru parkir kerap menjadi sorotan masyarakat, terutama terkait dugaan penarikan tarif yang melebihi standar resmi maupun ketiadaan bukti pembayaran yang sah. Salah satu kajian di Kota Bandar Lampung menemukan bahwa parkir liar secara signifikan mengganggu kenyamanan dan keamanan berbelanja, sehingga mungkin mengubah pola kunjungan pelanggan mereka (Elbatista et al., 2024). Fenomena serupa juga ditemukan di berbagai daerah lain, di mana masyarakat cenderung membayar retribusi parkir bukan atas dasar kesukarelaan, melainkan karena tidak tersedianya alternatif tempat parkir yang legal, sehingga menimbulkan perasaan terpaksa dan berkurangnya kepercayaan terhadap petugas (Andrawina, 2026). Selain itu, penelitian mengenai perilaku petugas parkir tepi jalan umum di Kabupaten Sikka menunjukkan bahwa dari perspektif akuntansi keperilakuan, aspek sikap dan kepribadian petugas dinilai masih kurang baik, sedangkan aspek persepsi, emosi, dan motivasi tergolong baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas perilaku petugas parkir juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan parkir (Mbei et al. 2024).

Uraian beberapa penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa permasalahan parkir telah dikaji dari berbagai perspektif. Untuk mempermudah pemahaman mengenai persamaan, perbedaan, dan relevansinya dengan penelitian ini, ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian
----	--------------	------------------	------------------	-----------------------------

1	Alvi Mevia Elbatista ¹ , Abizar ² , Ulil Albab ³ . (2024)	Analisis Dampak Parkir Liar terhadap Tingkat Kunjungan Konsumen pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Bandar Lampung	Menemukan bahwa parkir liar secara signifikan mengganggu kenyamanan dan keamanan berbelanja, sehingga mungkin mengubah pola kunjungan pelanggan mereka	Penelitian terdahulu berfokus pada dampak parkir liar terhadap aktivitas ekonomi, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir yang dianalisis melalui prinsip <i>qaulan sadidan</i> (kejujuran dan konsistensi tutur) dan <i>qaulan ma'rufan</i> (kesantunan dan keadilan komunikatif) dalam perspektif etika komunikasi Islam.
2	Launasya Lintang Andrawina ¹ , Raja Dayana ² , Saskia Arta Mega ³ , Afra Salsabila Hasna ⁴ , Luhur Wahyu Aji ⁵ . (2026)	Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dampak Parkir Liar Di Kawasan Kopi Studio 24 Kota Malang	Masyarakat cenderung membayar retribusi parkir bukan atas dasar kesukarelaan, melainkan karena tidak tersedianya alternatif tempat parkir yang legal, sehingga menimbulkan perasaan terpaksa dan berkurangnya kepercayaan terhadap petugas	Penelitian terdahulu hanya menjelaskan alasan masyarakat membayar parkir dan tingkat kepercayaan mereka terhadap petugas, sedangkan penelitian ini mengkaji bagaimana etika komunikasi petugas — ditinjau dari prinsip <i>qaulan sadidan</i> (kejujuran dan konsistensi pesan) serta <i>qaulan ma'rufan</i> (kesantunan dan keadilan dalam interaksi) — membentuk persepsi pengunjung terhadap pelayanan parkir.
3	Claudius Yosef Mbei ¹ , Konstantinus Pati Sanga ² , Siktania Maria Dilliana ³ . (2024)	Analisis Perilaku Petugas Parkir Tepi Jalan di Kabupaten Sikka dalam Perspektif Etika	sikap dan kepribadian dinyatakan kurang baik, sedangkan persepsi, emosi dan motivasi dinyatakan baik.	Penelitian terdahulu menilai perilaku petugas dari sudut pandang etika dan teori perilaku umum, sedangkan penelitian ini menilai persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas melalui kerangka etika komunikasi Islam, yaitu <i>qaulan sadidan</i> untuk membaca kejujuran tutur dan dugaan pungutan ganda, serta <i>qaulan ma'rufan</i> untuk membaca kesantunan dan kesetaraan perlakuan antarkelompok pengunjung.

Penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan gambaran mengenai dampak parkir liar, perilaku petugas parkir, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan parkir. Namun, kajian yang secara khusus menyoroti persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir pada kawasan wisata terlebih yang ditinjau melalui lensa etika komunikasi Islam seperti *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* masih jarang ditemukan (Musyaffa et al., 2025). Sejauh ini, penerapan perspektif Al-Qur'an dalam etika komunikasi lebih banyak dikaji pada konteks komunikasi pemerintah di media sosial (Khoiriyah, 2020) daripada pada layanan publik informal seperti pemungutan



retribusi parkir. Kesenjangan tersebut menjadi dasar pemilihan Pantai Ulee Lheue sebagai objek penelitian.

Pantai Ulee Lheue merupakan salah satu kawasan wisata pesisir di Kota Banda Aceh yang ramai dikunjungi masyarakat, terutama pada akhir pekan dan hari libur. Tingginya volume kunjungan berdampak pada tingginya intensitas interaksi antara pengunjung dan petugas parkir dalam proses pemungutan retribusi. Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan indikasi bahwa prosedur penarikan retribusi parkir di kawasan ini belum sepenuhnya konsisten, di mana sebagian pengunjung melaporkan pengalaman ditarik biaya parkir lebih dari satu kali dalam satu kunjungan serta penjelasan lisan yang berbeda-beda dan cenderung defensif dari petugas saat dikonfirmasi. Selain itu, muncul pula persepsi mengenai adanya perbedaan perlakuan antara satu kelompok pengunjung dengan kelompok pengunjung lainnya.

Kondisi tersebut memperlihatkan jarak antara standar ideal yang semestinya diterapkan petugas dalam perspektif Islam tercermin melalui *qaulan sadidan* (perkataan yang benar dan konsisten) dan *qaulan ma'rufan* yaitu perkataan yang baik dan memperhatikan etika serta tata krama berkomunikasi agar tercipta suasana yang nyaman dan saling menghargai (Puspitasari, 2023), dengan praktik di lapangan yang masih menunjukkan indikasi inkonsistensi prosedur penarikan retribusi, potensi pungutan ganda akibat lemahnya koordinasi antarpetugas, serta perlakuan yang tidak setara terhadap pengunjung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab bagaimana persepsi pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir di Pantai Ulee Lheue ditinjau dari prinsip *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan*, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan dan memahami bagaimana pengunjung memaknai kejujuran tutur dan konsistensi pesan petugas parkir (*qaulan sadidan*) dalam memungut biaya parkir, termasuk bagaimana petugas mengomunikasikan situasi saat terjadi dugaan pungutan ganda; serta (2) Mengeksplorasi pengalaman dan pandangan pengunjung mengenai kesantunan komunikatif petugas parkir dalam cara dan waktu penagihan, serta keadilan dalam pemberian pengecualian retribusi (*qaulan ma'rufan*) di Pantai Ulee Lheue. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan kajian etika komunikasi Islam dalam pelayanan publik berbasis ruang wisata, sekaligus memberikan masukan praktis bagi petugas parkir dalam meningkatkan kejujuran, kesantunan, dan keadilan komunikasi pelayanan retribusi parkir yang lebih baik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan



deskriptif. Pendekatan ini bersifat deskriptif, dengan data yang dikumpulkan berupa wawancara mendalam dan observasi partisipatif (Sugiyono, 2013). Pendekatan ini dipilih karena dinilai tepat untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif pengunjung terhadap etika komunikasi petugas parkir dalam pelayanan retribusi di Pantai Ulee Lheue, khususnya sejauh mana tutur dan sikap petugas mencerminkan kejujuran dan konsistensi (*qaulan sadidan*) serta kesantunan dan keadilan (*qaulan ma'rufan*) dalam berkomunikasi. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna di balik pengalaman pengunjung, termasuk perasaan, penilaian moral, dan tingkat kepercayaan mereka terhadap petugas yang berinteraksi langsung dengan mereka di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di kawasan wisata Pantai Ulee Lheue, Kota Banda Aceh, yang dipilih karena merupakan salah satu destinasi wisata pesisir dengan volume kunjungan tinggi serta memiliki sistem penarikan retribusi parkir yang dikelola secara manual oleh petugas di lapangan. Subjek penelitian terdiri dari pengunjung Pantai Ulee Lheue yang pernah menggunakan layanan parkir sebagai informan utama, serta petugas/juru parkir sebagai informan pendukung untuk memperoleh gambaran pembandingan mengenai cara mereka berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengunjung di lapangan.

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2019), yaitu penentuan partisipan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Informan berjumlah 30 orang, terdiri dari 27 pengunjung sebagai informan utama dan 3 petugas/juru parkir sebagai informan pendukung. Kriteria informan pengunjung meliputi: merupakan masyarakat Aceh yang berdomisili di Kota Banda Aceh dan sekitarnya, memiliki frekuensi kunjungan yang tinggi atau sering berkunjung ke Pantai Ulee Lheue sehingga terbiasa berinteraksi dengan petugas parkir, mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia agar proses wawancara berjalan lancar dan data yang diperoleh dapat dipahami secara utuh, pernah membayar retribusi parkir di Pantai Ulee Lheue, pernah mengalami atau menyaksikan situasi terkait etika komunikasi petugas parkir (seperti dugaan pungutan ganda atau perbedaan perlakuan), serta bersedia diwawancarai secara terbuka.

Dari 30 informan, 27 orang pengunjung dipilih untuk menjangkau keragaman karakteristik pengunjung agar data dapat merepresentasikan variasi persepsi secara menyeluruh. Sementara itu, 3 informan petugas/juru parkir dipilih dengan kriteria aktif bertugas di lokasi penelitian dan bersedia menjelaskan cara mereka berkomunikasi dengan pengunjung, dengan data yang diperoleh berfungsi sebagai pembandingan untuk memperkaya interpretasi, bukan sebagai data utama penelitian.

Sumber data primer dikumpulkan melalui dua teknik, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pedoman pertanyaan terbuka dan semi-terstruktur, serta observasi partisipatif di lapangan yang dilakukan dengan mengamati langsung interaksi antara pengunjung dan petugas parkir tanpa melibatkan diri dalam proses transaksi, guna menjaga objektivitas data yang direkam (Ma'ruf et al., 2025). Penelitian dilaksanakan secara langsung pada sore hari, sekitar pukul 17.00 WIB, di sepanjang kawasan tanggul Pantai Ulee Lheue, atau di lokasi lain yang disepakati bersama informan. Rentang waktu tersebut dipilih karena merupakan puncak keramaian pengunjung dan intensitas interaksi antara pengunjung dan petugas parkir, sehingga peneliti dapat mengamati secara lebih representatif pola komunikasi verbal dan nonverbal yang berlangsung di lapangan. Pedoman wawancara disusun untuk menggali dua dimensi utama: (1) kejujuran dan konsistensi tutur petugas, termasuk penjelasan verbal yang diberikan saat terjadi dugaan pungutan ganda (dimensi *qaulan sadidan*); serta (2) kesantunan dan keadilan komunikatif petugas dalam memperlakukan berbagai kelompok pengunjung (dimensi *qaulan ma'rufan*).

Peneliti mencatat poin-poin penting dari jawaban informan serta mendokumentasikan proses wawancara menggunakan alat perekam audio dengan persetujuan informan, untuk memudahkan proses transkripsi dan menjaga akurasi data. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi lapangan terhadap proses interaksi antara pengunjung dan petugas parkir, dengan menitikberatkan pengamatan pada pola komunikasi verbal (pilihan kata, kejelasan informasi) dan nonverbal (nada suara, ekspresi, gestur) yang muncul selama interaksi berlangsung.

Data yang terkumpul dianalisis dengan model interaktif Miles & Huberman (1994), yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Aulia, 2025). Pada tahap pertama, reduksi data, peneliti menyaring, memilah, dan menyederhanakan data yang terkumpul sesuai fokus penelitian, kemudian mengelompokkannya ke dalam beberapa tema pokok seperti kejujuran petugas dalam pemungutan retribusi, kedisiplinan pelayanan, keadilan atau kesetaraan perlakuan terhadap pengunjung, dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan parkir. Pada tahap kedua, penyajian data, data yang sudah direduksi ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, ataupun matriks, dengan tujuan mempermudah peneliti memahami keterkaitan antardata serta mengenali pola persepsi yang muncul. Pada tahap ketiga, penarikan kesimpulan tidak dilakukan secara instan, melainkan melalui proses verifikasi yang diulang secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung (Saputra et al., 2026).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Persepsi Pengunjung terhadap Kejujuran dan Konsistensi Petugas Parkir dalam Memungut Retribusi, Termasuk Dugaan Pungutan Ganda

Kejujuran nominal tarif namun minim keterbukaan prosedural. Ucapan yang benar (*qaulan sadidan*) idealnya juga ditopang oleh keterbukaan proses agar pesan dapat dipertanggungjawabkan (Hasibuan et al., 2025). Seluruh 27 informan pengunjung secara konsisten menyatakan bahwa tarif parkir yang mereka bayarkan tidak pernah berubah, tetap pada angka Rp2.000, baik pada kunjungan biasa maupun saat kawasan sedang ramai atau menjelang waktu magrib (Informan AZ, A, IM, SR, FD, RP, TF, dan lainnya). Tidak ditemukan satu pun laporan mengenai tarif yang di-mark up atau berbeda antar pengunjung. Dari segi nominal, temuan ini menunjukkan bahwa petugas parkir di Pantai Ulee Lheue relatif konsisten dan tidak menyesatkan pengunjung soal angka yang harus dibayar, sebuah indikator awal terpenuhinya *qaulan sadidan* yang menuntut ucapan lugas, faktual, dan straight to the point (Amelia & Khadijah, 2026; Hidayat, 2019). Konsistensi ini turut ditegaskan langsung oleh petugas sendiri; AHD menuturkan sebagai berikut.

"Tarif umum seikhlasnya atau standar motor Rp2.000. Untuk papan informasi resmi dari dinas sejauh ini belum ada terpasang di titik kami." (Wawancara dengan AHD, 2026).

Pernyataan ini sekaligus menegaskan bahwa kejujuran nominal yang dirasakan pengunjung berjalan beriringan dengan ketiadaan payung regulasi resmi di lapangan.

Meskipun jujur secara nominal, kejujuran tersebut tidak diimbangi oleh mekanisme verifikasi yang konsisten, sebab kejujuran verbal semata belum cukup disebut transparan apabila tidak disertai kejelasan prosedur yang dapat diverifikasi oleh penerima layanan (Radjak et al., 2025). Dari 27 informan pengunjung, 17 orang secara eksplisit menyatakan tidak pernah menerima karcis, struk, atau bukti bayar dalam bentuk apa pun, sekalipun mereka mengenali petugas dari atribut rompi yang dikenakan, dari 17 informan secara eksplisit menyebut "karcis tidak pernah diberikan". Sementara itu, 10 informan lainnya mengaku pernah menerima semacam karcis atau secarik bukti bayar sederhana, sehingga statusnya sebagai bukti pembayaran yang sah tapi tetap diragukan. Ketimpangan praktik ini justru memperkuat kesan bahwa penerbitan bukti bayar masih bersifat kondisional dan tidak menjadi standar operasional yang berlaku merata bagi seluruh pengunjung. Ketidadaan atau ketidakseragaman bukti ini turut memicu keraguan pengunjung terhadap legalitas pungutan itu sendiri. Minsalnya informan FT menuturkan kegelisahannya secara terus terang sebagai berikut.

"Saya kaget apa iya sudah bayar parkir di Ulee Lheue sampe diminta ke pengendara yang sedang duduk, saya bingung itu legal atau

bagaimana... asalkan jangan ada oknum dibalik semua ini, soalnya banyak yang kesel dengan sikap bapak ini." (Wawancara dengan FT, 2026).

Temuan ini dikuatkan oleh pengakuan petugas sendiri. AHD menyatakan sistem penagihan sebagai berikut.

"Belum pakai karcis/kupon, jadi cuma modal ingatan dan komunikasi lisan antar kawan." (Wawancara dengan AHD, 2026).

Senada dengan itu, CND menegaskan hal berikut.

"Ketiadaan karcis inilah yang membuat area disusupi oknum pungli tanpa izin yang merusak nama baik petugas asli." (Wawancara dengan CND, 2026).

Dalam kerangka etika komunikasi Islam, kondisi ini memperlihatkan bahwa prinsip *sadidan* pada level ucapan (menyebut angka yang benar) belum ditopang oleh *amanah* pada level sistem, yaitu tanggung jawab untuk memastikan pesan atau transaksi dapat diverifikasi kembali oleh penerima layanan (Kamilah et al., 2025). Tanpa bukti tertulis, kejujuran verbal petugas sepenuhnya bergantung pada kepercayaan personal pengunjung, sebuah kondisi rawan yang pada akhirnya membuka ruang bagi dugaan pungutan ganda.

Dugaan pungutan ganda dan penjelasan yang inkonsisten. Dari 27 informan pengunjung, 16 orang (10 perempuan dan 6 laki-laki) mengaku pernah ditagih lebih dari satu kali dalam satu kunjungan yang sama (Informan TS, HK, CM, NH, HS, FT, IM, ZL, RS, MR, FD, KN, RP, CNA, SYR, dan RW). Jika digabungkan dengan pengakuan dua dari tiga informan petugas (AHD dan BMB) yang membenarkan bahwa keluhan tagih ulang "sering bikin perdebatan" dan "pernah" terjadi, maka secara keseluruhan 18 dari 30 informan mengonfirmasi adanya praktik ini. Yang menarik untuk dianalisis bukan hanya frekuensinya, melainkan pola penjelasan yang diberikan petugas saat dikonfirmasi. Alasan yang muncul cenderung repetitif dan bersifat template, seperti

"daerah dia beda" (Wawancara dengan TS, 2026),

"ini beda orang kak" (Wawancara dengan NH, 2026),

"ganti orang tadi" (Wawancara dengan SYR, 2026)

Kalimat yang seragam ini justru melemahkan kesan kejujuran karena terkesan sebagai jawaban standar untuk meredam komplain, bukan penjelasan faktual atas kejadian spesifik yang dialami pengunjung. Dalam beberapa kasus bahkan tidak ada penjelasan sama sekali; HK menceritakan bagaimana saat ia protes justru "dicuekin"



oleh petugas (Wawancara dengan HK, 2026), sementara CM hanya mendapat jawaban singkat dan terkesan lepas tanggung jawab "oh itu bukan saya" (Wawancara dengan CM, 2026). Pola-pola ini menunjukkan pelanggaran terhadap unsur *sadidan* yang menuntut komunikator bertanggung jawab dan transparan atas pesan yang disampaikannya (Hidayat, 2019), sekaligus mengindikasikan lemahnya *amanah* dalam relasi komunikasi antara petugas dan pengunjung.

Akar persoalan di sisi petugas: lemahnya koordinasi dan potensi oknum. Wawancara dengan tiga informan petugas mengungkap dua penyebab struktural di balik dugaan pungutan ganda yang dikeluhkan pengunjung. Pertama, ketiadaan sistem koordinasi formal antarpetugas; AHD mengakui hal berikut.

"Cuma modal ingatan, karena banyaknya pengunjung, jadi tidak tau mana yang bayar dan belum bayar." (Wawancara dengan AHD, 2026).

Kedua, dan lebih serius, adalah masuknya oknum yang mengaku sebagai petugas parkir resmi namun sesungguhnya memungut secara ilegal. CND menjelaskan sebagai berikut.

"Sering terjadi perdebatan karena kemarin sempat ada kejadian beberapa oknum mengaku petugas parkir padahal pungli/tanpa izin." (Wawancara dengan CND, 2026).

Pengakuan ini secara langsung menjelaskan mengapa sebagian pengunjung seperti TS dan FT meragukan legalitas penagihan yang mereka alami. Meskipun ketiga petugas menyatakan seluruh personel resmi mengenakan rompi secara konsisten, atribut ini tidak cukup menjadi penanda keaslian di mata pengunjung selama tidak disertai bukti transaksi tertulis. Temuan ini memperlihatkan bahwa persoalan kejujuran dan konsistensi tutur (*qaulan sadidan*) di lapangan Ulee Lheue tidak semata-mata soal niat individu petugas, tetapi juga soal ketiadaan instrumen kelembagaan (karcis bernomor, koordinasi shift, identitas terverifikasi) yang memungkinkan kejujuran tersebut dipertanggungjawabkan secara sistemik, sejalan dengan pandangan Asrini (2019) bahwa transparansi berperan penting membentuk persepsi kualitas layanan, serta temuan Lestari (2025) bahwa penerapan akuntabilitas di lapangan kerap terkendala lemahnya regulasi dan minimnya kesadaran petugas.

Kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan tidak hanya dibentuk oleh isi pesan yang disampaikan, tetapi juga oleh sejauh mana komunikasi tersebut dijalankan secara transparan, konsisten, dan beretika dalam praktik pelayanan sehari-hari (Nurazid et al., 2026). Hal ini memperkuat premis penelitian bahwa kejujuran nominal semata (tarif yang stabil di angka Rp2.000) tidak otomatis diterjemahkan

pengunjung sebagai bentuk etika komunikasi yang utuh, selama tidak disertai konsistensi prosedural dan mekanisme akuntabilitas yang dapat diverifikasi. Dengan kata lain, dimensi *qaulan sadidan* dalam layanan parkir Pantai Ulee Lheue baru terpenuhi pada tataran ucapan mengenai angka tarif, namun belum terpenuhi pada tataran sistem yang menjamin ucapan tersebut dapat dipertanggungjawabkan (*amanah*) kepada penerima layanan.

3.2 Persepsi Pengunjung Terhadap Kesantunan Dan Keadilan Komunikatif Petugas Parkir Dalam Pelayanan Retribusi Parkir

Dimensi *qaulan ma'rufan* adalah kecenderungan penyelenggara layanan untuk menyampaikan pesan yang secara substantif baik dan pantas, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan kejelasan prosedural dalam praktiknya, sehingga nilai kepantasan pesan tersebut belum optimal diterjemahkan ke dalam pengalaman layanan yang dirasakan masyarakat (Mawaliya et al., 2025). Dalam penelitian dimensi *qaulan ma'rufan* yang paling menonjol disini, bukan terletak pada besaran tarif, melainkan pada momen dan cara petugas mendekati pengunjung. Sebagian besar informan menceritakan pengalaman serupa: ditagih tidak lama setelah duduk, saat baru membuka bekal makanan, sedang menyeruput kopi, memotret pemandangan, atau bahkan di tengah obrolan santai bersama teman (Informan AZ, CM, NH, IM, RS, FD, RP, SYR, dan NL). CM menuturkan pengalamannya secara gamblang sebagai berikut.

"Baru sekitar pukul 17.00 lebih tiba di lokasi, saya dan kawan saya sudah langsung ditagih uang parkir padahal baru saja duduk... hal ini menunjukkan kurangnya etika komunikasi karena petugas langsung meminta uang tanpa menyapa atau berbasa-basi terlebih dahulu."
(Wawancara dengan CM, 2026).

Kritik senada disampaikan NH, yang menilai idealnya sebagai berikut.

"Uang parkir ditagih ketika pengunjung hendak pulang dan kembali ke motor, bukan saat masih duduk bersantai." (Wawancara dengan NH, 2026).

Pola ini menegaskan bahwa *qaulan ma'rufan* tidak hanya soal pilihan diksi yang santun, tetapi juga soal kepatutan konteks dan waktu penyampaian pesan agar tidak menyinggung kenyamanan lawan bicara (Bahri & Wahyuni, 2021). Menariknya, dari sisi petugas, AHD mengakui bahwa penagihan di awal (bukan saat pengunjung hendak pulang) dilakukan justru karena pertimbangan praktis, yakni menghindari pengunjung yang pulang larut malam dan lolos dari pemantauan (Wawancara dengan AHD, 2026), sehingga alasan operasional petugas berbenturan langsung dengan rasa nyaman yang



diharapkan pengunjung.

Pernyataan AHD ini memperlihatkan adanya benturan kepentingan yang perlu dibaca secara jernih dalam kerangka etika komunikasi Islam. Di satu sisi, alasan operasional dan keamanan yang dikemukakan petugas bukanlah alasan yang mengada-ada, sebab menunggu hingga seluruh pengunjung pulang memang berarti petugas harus bertahan di lokasi hingga larut malam, sebuah beban yang wajar dipertimbangkan dari sisi keselamatan dan kesejahteraan petugas sendiri. Namun di sisi lain, *qaulan ma'rufan* menuntut lebih dari sekadar niat baik atau alasan yang masuk akal; prinsip ini menuntut agar pesan dan tindakan disampaikan dengan memperhatikan kepatutan waktu dan konteks penerima pesan (Bahri & Wahyuni, 2021). Ketika kenyamanan operasional petugas ditempatkan di atas kenyamanan pengunjung tanpa upaya mengomunikasikan alasan tersebut secara terbuka sejak awal, misalnya melalui papan informasi mengenai waktu dan mekanisme penagihan atau penjelasan singkat saat mendekati pengunjung, maka yang terjadi bukanlah ketidakjujuran, melainkan kegagalan menyeimbangkan dua kepentingan yang sah melalui komunikasi yang patut. Dengan kata lain, persoalan penagihan di awal kunjungan ini menegaskan bahwa *qaulan ma'rufan* bukan hanya soal isi pesan yang baik, tetapi juga soal bagaimana kepentingan pemberi dan penerima layanan dikomunikasikan secara terbuka agar kedua belah pihak sama-sama merasa dihargai, sekaligus menunjukkan bahwa alasan yang secara internal masuk akal bagi petugas tidak otomatis diterjemahkan pengunjung sebagai bentuk pelayanan yang beretika.

Penjelasan AHD ini dikuatkan oleh dua informan petugas lainnya. Ketiga informan petugas (AHD, BMB, dan CND) secara konsisten menyatakan bahwa apabila penagihan baru dilakukan saat pengunjung hendak pulang, mereka harus menunggu hingga seluruh pengunjung meninggalkan lokasi, yang pada praktiknya baru selesai larut malam, sehingga dinilai memberatkan dari sisi operasional maupun keamanan petugas sendiri. Ketiga petugas juga menjelaskan bahwa pengelolaan parkir di Pantai Ulee Lheue berjalan berdampingan dengan koordinasi Dinas Perhubungan (Dishub) Aceh selaku instansi yang membawahi penataan retribusi parkir di kawasan wisata tersebut, meskipun koordinasi ini belum diwujudkan dalam instrumen tertib administrasi seperti karcis bernomor atau papan tarif resmi yang dapat diverifikasi langsung oleh pengunjung. Kondisi ini memperlihatkan bahwa lemahnya *qaulan sadidan* pada aspek administrasi bukan semata soal individu petugas, melainkan juga soal belum optimalnya tertib administrasi kelembagaan yang menjadi tanggung jawab bersama antara petugas lapangan dan instansi pembina (Amelia & Khadijah, 2026).

Hasil observasi partisipatif yang dilakukan pada sore hari di sepanjang tanggul



Pantai Ulee Lheue memperkuat temuan wawancara tersebut. Peneliti mengamati secara langsung bahwa pada rentang pukul 17.00 hingga menjelang magrib, petugas mendatangi pengunjung satu per satu dengan jarak antarpengunjung yang berdekatan, sehingga sejumlah pengunjung tampak ditagih ulang oleh petugas yang berbeda akibat pergantian personel yang tidak saling mengetahui siapa yang sudah membayar. Ketika pengunjung mengonfirmasi bahwa mereka telah membayar sebelumnya, respons petugas yang teramati bervariasi: sebagian langsung meminta maaf dan tidak melanjutkan penagihan, sebagian lain tampak ragu dan tetap meminta pengunjung menunjukkan bukti pembayaran yang sering kali tidak tersedia, sementara sebagian kecil lainnya terlihat berdebat singkat sebelum akhirnya membiarkan pengunjung pergi tanpa penyelesaian yang jelas. Pola respons yang tidak seragam ini menjadi bukti lapangan bahwa penanganan dugaan pungutan ganda belum memiliki prosedur standar, sehingga penyelesaiannya sangat bergantung pada karakter dan penilaian personal masing-masing petugas saat itu, sejalan dengan prinsip *qaulan sadidan* yang menuntut penjelasan konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan (Hidayat, 2019), sekaligus *qaulan ma'rufan* yang menuntut respons santun dan tidak defensif terhadap keluhan pengunjung (Bahri & Wahyuni, 2021).

Selain kepatuhan, Kesan favoritisme muncul ketika penyelenggara layanan menunjukkan perbedaan perlakuan komunikasi antarwarga yang tidak dapat dijelaskan secara objektif, sehingga menimbulkan persepsi bahwa akses terhadap informasi atau kemudahan pelayanan ditentukan oleh kedekatan personal, bukan oleh prinsip keadilan dan kesetaraan yang seharusnya menjadi landasan etika komunikasi publik (Wahyono & Aditia, 2022). Tujuh informan (Informan CM, FT, MW, RS, FD, YL, dan NL) melaporkan adanya kesan favoritisme, yaitu pengunjung tertentu yang dikenal atau memiliki kedekatan personal dengan petugas dibiarkan lewat tanpa dipungut biaya, sementara pengunjung lain yang tidak dikenal tetap ditagih. CM dan RS bahkan secara eksplisit menyinggung istilah "orang dalam" untuk menggambarkan kelompok pengunjung yang mendapat perlakuan istimewa ini (Wawancara dengan CM, 2026; Wawancara dengan RS, 2026). Persepsi ini dikonfirmasi langsung oleh petugas sendiri; AHD mengakui sebagai berikut.

"Kalau warga lokal sekitar sini atau teman dekat, biasa kami gratiskan. Itu murni kebijakan tenggang rasa di lapangan saja." (Wawancara dengan AHD, 2026).

Sementara itu, BMB menambahkan hal berikut.

"Kalau ada pengunjung yang memang sedang pas-pasan, bagi orang

tua kita tidak memaksakan... kita beri keringanan atau gratiskan, tidak kita paksakan." (Wawancara dengan BMB, 2026).

Meskipun motivasi petugas tampak manusiawi, kebijakan yang tidak transparan dan tidak berbasis aturan resmi ini justru menciptakan kesan ketidakadilan di mata pengunjung yang tidak mendapatkan keringanan serupa. Ketiadaan kriteria yang jelas dan konsisten mengenai siapa yang dibebaskan dari retribusi menjadikan praktik ini rentan ditafsirkan sebagai perlakuan pilih kasih, bukan kebijakan yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana dituntut prinsip keadilan dalam etika pelayanan publik (Asrini, 2019).

Respons petugas terhadap keluhan pengunjung menjadi indikator penting kesantunan komunikatif. Beberapa informan melaporkan respons yang defensif atau bahkan mengabaikan keluhan mereka, misalnya dicuekin saat protes (Informan HK), dijawab singkat dan terkesan lepas tanggung jawab "oh itu bukan saya" (Informan CM), atau komplain yang "dianggap angin lalu" (Informan FT) dan direspons "santai seolah itu hal biasa" (Informan MR). Sebaliknya, sebagian kecil informan menggambarkan pengalaman yang lebih positif ketika petugas bersedia menjelaskan situasi dengan baik (Informan CNA, yang menilai penjelasan mengenai kurangnya koordinasi antarpetugas "masih tergolong wajar"). Variasi respons ini juga tercermin dari sisi petugas sendiri. BMB secara eksplisit menyebut strategi menghadapi komplain dengan kalimat berikut.

"Oh maaf sekali Bang, berarti kawan saya tadi sudah minta ya. Terima kasih banyak, selamat bersantai kembali." (Wawancara dengan BMB, 2026).

Ia memilih mengalah dan meminta maaf, sementara ia turut mengakui rekan petugas lain justru "tidak percaya dan menjadi perdebatan sama pengunjung" (Wawancara dengan BMB, 2026). Kesenjangan gaya komunikasi antarpetugas ini menunjukkan bahwa penerapan *qaulan ma'rufan* belum menjadi standar bersama, melainkan bergantung pada karakter personal masing-masing petugas.

Respons BMB yang segera meminta maaf dan menghentikan penagihan begitu pengunjung mengonfirmasi telah membayar merupakan bentuk konkret penerapan *qaulan ma'rufan* dalam interaksi pelayanan, sebab petugas memilih mengalah, tidak defensif, dan menjaga kenyamanan pengunjung meskipun berpotensi merugikan pemasukannya sendiri. Sikap semacam ini sejalan dengan tuntutan kesantunan dan penghormatan terhadap lawan bicara yang menjadi inti *qaulan ma'rufan* (Bahri & Wahyuni, 2021). Namun demikian, permintaan maaf ini juga secara tidak langsung

menyinkap persoalan yang lebih mendasar pada dimensi *qaulan sadidan*, yaitu bahwa penagihan berulang tersebut pada dasarnya merupakan konsekuensi dari lemahnya sistem verifikasi pembayaran; permintaan maaf yang santun tidak serta-merta menghapus pengalaman tidak nyaman yang telah dirasakan pengunjung karena harus membuktikan atau meyakinkan kembali bahwa mereka sudah membayar. Ketimpangan respons antarpetugas terhadap situasi yang serupa, sebagian meminta maaf dan mengalah sementara sebagian lain justru berdebat, pada akhirnya menunjukkan bahwa *qaulan ma'rufan* di lapangan Ulee Lheue belum melembaga sebagai standar bersama, melainkan masih sangat bergantung pada karakter personal masing-masing petugas saat menghadapi keluhan.

Secara umum, kesan pengunjung terhadap pengalaman berinteraksi dengan petugas parkir cenderung didominasi oleh nuansa ketidaknyamanan, mulai dari sekadar "kurang nyaman" (Informan AZ) hingga yang lebih tegas seperti *trust issue* (Informan CM dan AH), "trauma" (Informan RS), dan keengganan untuk kembali (Informan TS, MW, FD, YL, TF). YL menyimpulkan pengalamannya secara tegas sebagai berikut.

"Caranya dalam menagih dinilai kurang sopan, sebab uang parkir diminta satu per satu kepada pengunjung yang lagi duduk santai menikmati suasana pantai, sehingga terasa mengganggu kenyamanan pengunjung." (Wawancara dengan YL, 2026).

Namun demikian, tidak seluruh persepsi bersifat negatif. Dewi Sartika memberikan catatan yang lebih berimbang sebagai berikut.

"Dari sisi etika komunikasi petugas memang masih kurang. Namun demikian, saya juga memahami kesulitan yang dihadapi petugas, mengingat banyak pengunjung... baru bersiap pulang setelah waktu magrib." (Wawancara dengan DS, 2026).

Sementara itu, NH turut menilai bahwa pelayanan secara umum "sudah baik dan sebagian besar petugasnya ramah" (Wawancara dengan NH, 2026) meski masih ada oknum yang bersikap kurang tepat dalam waktu penagihan. Nuansa berimbang ini penting untuk digarisbawahi agar temuan penelitian tidak dibaca sebagai generalisasi bahwa seluruh petugas bersikap buruk, melainkan sebagai gambaran adanya inkonsistensi sikap antarpetugas dalam menerapkan prinsip kesantunan (*ma'rufan*) dan keadilan, yang pada akhirnya membentuk persepsi pengunjung yang beragam namun secara mayoritas condong pada evaluasi kurang memuaskan.

Untuk memperjelas keterkaitan antara temuan penelitian dan kerangka etika komunikasi Islam, ringkasan temuan berdasarkan aspek *qaulan sadidan* dan *qaulan*

ma'rufan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Berdasarkan Aspek Etika Komunikasi Islam
(*Qaulan Sadidan dan Qaulan Ma'rufan*)

Aspek Etika Komunikasi	Temuan (Ringkasan)	Kategori Penilaian
Kejujuran Nominal Tarif (<i>Qaulan Sadidan</i>)	Tarif retribusi konsisten di angka Rp2.000 pada seluruh kunjungan, baik rutin maupun ramai, tanpa kenaikan sepihak. Namun, tidak disertai papan tarif resmi dari dinas terkait.	Jujur pada tataran ucapan (<i>sadidan</i>), belum ditopang payung regulasi resmi
Akuntabilitas Bukti Pembayaran (<i>Sadidan Amanah</i>)	17 dari 27 informan menyatakan tidak pernah menerima karcis atau bukti bayar; 10 informan lainnya menerima bukti sederhana tanpa nomor seri, cap resmi, maupun keterangan tarif yang baku.	Rendah pada amanah (<i>verifikasi pesan</i>), rentan disusupi oknum pungli
Dugaan Pungutan Ganda (<i>Qaulan Sadidan</i>)	18 dari 30 informan (<i>pengunjung dan petugas</i>) mengonfirmasi adanya penagihan berulang dalam satu kunjungan, umumnya akibat pergantian shift dan lemahnya koordinasi antarpetugas, dengan pola penjelasan yang repetitif dan tidak faktual.	Rendah pada konsistensi dan tanggung jawab tutur (<i>sadidan</i>)
Kepatutan Waktu dan Cara Penagihan (<i>Qaulan Ma'rufan</i>)	Sebagian besar <i>pengunjung</i> ditagih segera setelah duduk, tanpa sapaan atau basa-basi terlebih dahulu, sehingga dinilai mengganggu kenyamanan dan kurang santun.	Rendah pada <i>kepatutan konteks dan waktu penyampaian pesan</i>
Favoritisme dan Pengecualian Informal (<i>Qaulan Ma'rufan</i>)	7 dari 27 informan melaporkan <i>pengunjung</i> yang dikenal atau dekat secara personal dengan petugas dibebaskan dari retribusi tanpa kriteria yang jelas dan konsisten.	Rendah pada konsistensi keadilan, berpotensi dipersepsikan pilih kasih
Respons terhadap Keluhan Pengunjung (<i>Qaulan Ma'rufan</i>)	Respons petugas bervariasi, mulai dari sikap defensif dan mengabaikan keluhan hingga permintaan maaf yang santun; belum menjadi standar bersama antarpetugas.	Bervariasi, bergantung pada karakter personal petugas

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa dimensi *qaulan sadidan* relatif terpenuhi pada level kejujuran ucapan mengenai nominal tarif, namun lemah pada level amanah dan konsistensi prosedural, Sementara dimensi *qaulan ma'rufan* masih menyisakan banyak catatan pada aspek kepatutan waktu dan konsistensi keadilan dalam pemberian pengecualian retribusi.

penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi *pengunjung* terhadap etika komunikasi petugas parkir di Pantai Ulee Lheue bersifat berlapis. Pada dimensi *qaulan sadidan*, kejujuran verbal mengenai nominal tarif relatif terpenuhi, tetapi tidak ditopang oleh konsistensi prosedural dan akuntabilitas sistemik, sehingga membuka

celah bagi dugaan pungutan ganda dan kerentanan terhadap oknum pungutan liar. Pada dimensi *qaulan ma'rufan*, kesantunan tutur petugas saat menagih umumnya masih dalam batas wajar, namun kepatutan dalam memilih waktu, konsistensi perlakuan lintas serta keadilan dalam pemberian pengecualian retribusi masih menyisakan banyak catatan.

Berdasarkan uraian diatas dimensi ini pada akhirnya saling menguatkan satu sama lain: pesan yang benar namun disampaikan pada waktu dan dengan cara yang tidak patut, atau diterapkan secara tidak setara antarkelompok pengunjung, tetap akan dipersepsikan sebagai pelayanan yang belum etis secara utuh. Temuan ini memperkuat argumen Puspitasari (2023) bahwa kejujuran dan keadilan merupakan dua prinsip yang saling melengkapi dalam etika komunikasi pelayanan, sekaligus menegaskan bahwa penguatan *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* di lapangan parkir wisata memerlukan bukan hanya perbaikan sikap individu petugas, tetapi penjelasan verbal konsisten, penagihan santun tanpa diskriminasi, respons keluhan yang penuh perhatian..

3. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa etika komunikasi petugas parkir di Pantai Ulee Lheue baru terpenuhi secara parsial. Pada dimensi *qaulan sadidan*, kejujuran petugas terlihat konsisten pada tataran ucapan mayoritas informan pengunjung menyatakan tarif retribusi stabil di Rp2.000, namun tidak ditopang akuntabilitas sistemik, sebab 17 dari 27 informan tidak pernah menerima bukti bayar dan 10 lainnya hanya menerima bukti sederhana tanpa nomor resmi. Kondisi ini membuka celah dugaan pungutan ganda, yang dikonfirmasi 18 dari 30 informan, dengan penjelasan petugas yang cenderung repetitif dan tidak faktual, sehingga prinsip amanah belum sepenuhnya terwujud.

Pada dimensi *qaulan ma'rufan*, kesantunan tutur petugas relatif wajar, tetapi ketepatan waktu penagihan masih bermasalah banyak pengunjung ditagih saat sedang bersantai dan 7 dari 27 informan melaporkan praktik favoritisme tanpa kriteria jelas. Respons terhadap keluhan pun bervariasi, dari defensif hingga permintaan maaf, menandakan *qaulan ma'rufan* belum menjadi standar bersama antarpetugas, sehingga persepsi pengunjung secara umum cenderung kurang memuaskan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kejujuran ucapan mengenai nominal tarif semata tidak cukup untuk membentuk persepsi pelayanan yang etis secara utuh apabila tidak disertai dengan konsistensi prosedural, akuntabilitas sistemik, dan kepatutan dalam cara penyampaian pesan. Prinsip *qaulan sadidan* dan *qaulan ma'rufan* pada akhirnya saling menguatkan satu sama lain, sehingga pesan yang benar namun disampaikan pada waktu dan dengan cara yang tidak patut tetap akan dipersepsikan



sebagai pelayanan yang belum etis.

Daftar Pustaka

- Andrawina, L. L., Dayana, R., Mega, S. A., Hasna, A. S., & Aji, L. W. (2026). Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dampak Parkir Liar Di Kawasan Kopi Studio 24 Kota Malang. *Ndrumi: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Humaniora*, 9(1), 102-113.
- Amelia, E., & Khadijah, S. (2026). Implementasi nilai *qaulan ma'rufan* dan *qaulan sadidan* dalam lingkungan kerja Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi. *Tashdiq: Jurnal Kajian Agama dan Dakwah*, 19(1).
- Asrini, A., Sudarmi, S., & Parawu, H. E. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Sound Governance Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 354-370.
- Aulia, S. S. (2025). *Model Teknik Miles dan Huberman dalam Penelitian Kualitatif*, Ebizmark Blog, January 13.
- Bahri, S., & Wahyuni, E. (2021). Etika komunikasi publik. Jakarta: Pustaka Amany
- Chairawati, F. (2023). "Roasting" dalam perspektif etika komunikasi Islam. *Sadida: Jurnal Komunikasi Islam*, 3(2).
- Furqany, S., & Abdullah, A. (2025). Persepsi dan respons mahasiswa terhadap berita hoax dan ujaran kebencian: Tinjauan berdasarkan *qaulan sadidan* dan *qaulan balighan*. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 8(1).
- Hasibuan, M., Salam, R., Ihsan, M., Yazid, M., & Zainun. (2025). Implementasi prinsip *Qaulan Sadidan* dan *Qaulan Ma'rufan* dalam komunikasi pembangunan di pedesaan Sumatera Utara. *As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 7(2), 337-344.
- Hidayat, A. M. N., & Masyhuri, M. (2026). Akuntabilitas Berbasis Amanah dalam System Pelaporan Keuangan Syariah. *Perspektif Akuntansi Islam*
- Hidayat, R. (2019). Etika komunikasi di era digital: Perspektif Islam. *Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi*, 8(2), 89-104.
- Ismail. (2021). Etika komunikasi Islami di media sosial dalam perspektif Alquran dan pengaruhnya terhadap keutuhan negara. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(1), 9-15.
- Kamilah, S. W., Mansur, S., & Kurni, W. (2025). Amanah sebagai pilar etika Qur'ani: Kajian tematik terhadap ayat-ayat tanggung jawab moral. *Jurnal Pustaka Cendekia Pendidikan*, 3(2), 307-318.
- Khoiriyah, S. U. (2020). Etika komunikasi pemerintah di media sosial terhadap penanganan COVID-19 perspektif Al-Qur'an. *Tafsere: Jurnal Tafsere*, 8(2), 17-34.
- Lestari, S., Nurullaeli, U. H., Suci, A. S., & Nazwa, F. K. (2025). Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. *ECONOMIC REVIEWS JOURNAL Vupedumelu: Masyarakat Ekonomi Syariah Bogor*, 4(1).
- Ma'ruf, A., Yusuf, M., & Hakim, A. (2025). Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 7(2).
- Mawaliya, Kusnadi, & Firdaus, A. (2025). Etika komunikasi perspektif Al-Qur'an



dalam menanggulangi ujaran kebencian di media sosial. *Journal of Literature Review*, 1(2), 776–788.

Mbei, C. Y., Sanga, K. P., & Dilliana, S. M. (2024). *Analisis perilaku petugas parkir tepi jalan di Kabupaten Sikka dalam perspektif etika*. Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen, 2(4), 344–372.

Muhardinsyah. (2017). Etika dalam komunikasi Islam. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 1(1).

Musyaffa, Juriana, Andani, M. T., Efendi, N., & Anantama, A. (2025). Komunikasi Kontroversial Tokoh Publik 2025: Perspektif Etika Komunikasi Islam dan Moderasi Beragama. *Jurnal Komunikasi Islam*.

Ningsih, V. A., Putri, T. Y., Ulhusna, A., Fauzi, A., Hanoselina, Y., & Helmi, R. F. (2024). Peranan Etika Dalam Meningkatkan Kinerja Public Service. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2 (2), 443–448.

Nurazid, S. H., Tumanggor, R. O., Haddy, K., Julia, W., & Sartica, T. Young, T. (2026). Literature review: Peran komunikasi pejabat publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 6(1), 99–108.

Nurseha, A., & Rizaulhaq, R. (2023). Analisis *Qaulan Sadida* Terhadap Penanaman Kejujuran Siswa (Studi Kasus: Siswa Kelas VII MTs Al-Mubarak Cislak). *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*.

Puspitasari, Y. (2023). *Etika komunikasi tentang kejujuran dan keadilan dalam perspektif Al-Qur'an*. Tabayyun: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, 4(1), 17–26.

Radjak, D., Tohopi, R., & Nani, Y. N. (2025). Transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(4), 186–196.

Saputra, W., Romli, K., Yanti, F., dan Amrozi, S. R. (2026) "*Dakwah di Era Digital: Strategi dan Metodologi dalam Menyampaikan Nilai-Nilai Islam Dakwah di Era Digital*," *Jurnal Media Akademik (JMA)*, Vol. 4, No. 5

Sitimaghfirah, F. (2022). Adaptasi pendatang luar Aceh terhadap bahasa dalam komunikasi antarbudaya. *Sadida: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi*, 2(2), 45–57.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif. *Kualitatif, dan Tindakan*, 189-190.

Sugiyono, (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta), 24–26.

Trisakti, F., Rahman Muljawan, A., Muthmainah, A., & Wahdiani, D. (2023). Pentingnya Etika Dan Akuntabilitas Di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(1), 22–31

Usman, A. R. (2009). *Etnis Cina perantauan di Aceh*. Jakarta: Obor.

Varizie, R., & Farlian, T. (2019). Analisis Pengaruh Parkir Liar Terhadap Pendapatan Pemilik Usaha di Kota Banda Aceh. *J. Ilm. Mhs*, 4(3), 273-280.

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik (Sebuah



RETORIKA

Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam

Volume 8, No. 1, 2026

P-ISSN : 2655-5166 / E-ISSN : 2715-2103

Email : jurnalretorika46@gmail.com

Homepage : <https://journal.uiad.ac.id/index.php/retorika/index>

tinjauan literatur). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE)*.

Welni, A., Wulandari, M., Yunita, Y., Putra, R. W., Hanoselina, Y., & Helmi, R. F. (2024). Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik melalui Penerapan Etika Administrasi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

