

Evaluasi Kejelasan Bahasa Indonesia dalam Informasi Harga dan Layanan pada Objek Wisata Benteng Otanaha

Meilina Widya Dali^{a*}, Nabil Albani Rayid^b, Desy Divarianti Lagona^c, Dwi Putri Ramadhani Urusi^d, Balgis Potutu^e, Abdul Rahmat Igrisa^f, Moh. Ripal R. Adam^g, Najwa Ramadhani Dunggio^h, Nayla Azahra Aliⁱ, Novaldi Hidayat F Lolong^j, Nur Indah Hiola^k, Putri Wahyuni Ntai^l, Risyah Agustina^m, Sri Maharani I. Yadoⁿ, Siti Nurazizah Suleman^o

a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o Program Studi Akuntansi, Universitas Negeri Gorontalo

Email: meilinawdali@ung.ac.id*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 3 Desember 2025

Revised : 31 Desember 2025

Accepted : 7 Januari 2026

Keywords:

Language clarity;

Accountability;

Public service

Kata Kunci:

Kejelasan Bahasa;

Akuntabilitas;

Pelayanan publik

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This study aims to evaluate the clarity of the use of the Indonesian language in conveying information on entrance ticket prices at the Benteng Otanaha tourist attraction as a form of public accountability. The problem underlying this research is the inconsistency in the application of entrance ticket prices for visitors, particularly for group visitors, where some groups are charged lower prices while others are charged the normal rate without clear explanations. This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including direct observation at the tourist site and in-depth interviews with site attendants. The results indicate that the absence of clear written information regarding ticket pricing regulations leads to differences in verbal explanations provided by the staff. This condition has the potential to cause confusion in visitors' perceptions due to perceived unfairness in the determination of entrance fees at the tourist attraction. From an accounting perspective, this situation reflects that public accountability in the disclosure of pricing information has not been optimally implemented. Therefore, it is necessary to present clear, consistent, and standardized pricing information using proper Indonesian language to enhance transparency and public trust in the management of the tourist attraction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kejelasan penggunaan Bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi harga tiket masuk pada objek wisata Benteng Otanaha sebagai bentuk akuntabilitas publik. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya ketidakkonsistenan penerapan harga tiket masuk bagi pengunjung, khususnya pada para pengunjung yang datang secara berkelompok, di mana sebagian dikenakan harga yang lebih murah sementara kelompok lain dikenakan harga normal tanpa penjelasan

yang jelas. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung di lokasi wisata dan juga melakukan wawancara langsung dengan penjaga objek wisata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya informasi tertulis yang jelas mengenai ketentuan harga menyebabkan perbedaan penyampaian informasi secara lisan oleh petugas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan dalam persepsi pengunjung karna adanya ketidakadilan dalam penetapan harga masuk dalam objek wisata tersebut. Dari sudut pandang akuntansi, hal ini menunjukkan belum optimalnya akuntabilitas publik dalam penyampaian informasi harga. Oleh karena itu, diperlukan penyajian informasi harga yang jelas, konsisten, dan juga menggunakan Bahasa Indonesia yang baku agar transparansi dan kepercayaan public terhadap pengelolaan objek wisata dapat meningkat.

LATAR BELAKANG

Objek wisata merupakan bagian dari pelayanan publik yang memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi kepada masyarakat secara jelas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam perspektif akuntansi sektor publik, penyediaan informasi kepada masyarakat tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai wujud akuntabilitas pengelola layanan atas pengelolaan sumber daya publik. Informasi yang disampaikan, termasuk informasi mengenai harga dan layanan, harus disajikan secara terbuka, konsisten, dan mudah dipahami agar dapat menjadi dasar bagi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Transparansi dan akuntabilitas publik tidak hanya berkaitan dengan aspek pengelolaan keuangan, tetapi juga mencakup cara informasi tersebut dikomunikasikan kepada masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam membangun kepercayaan publik serta mencegah munculnya persepsi ketidakadilan dalam pemberian layanan (Ayu Sari, 2020; Trimarstuti, 2010). Informasi yang disampaikan secara tidak jelas atau tidak konsisten berpotensi menimbulkan kebingungan, ketidakpuasan, bahkan konflik antara pengguna layanan dan pengelola.

Kejelasan informasi dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penggunaan bahasa sebagai media komunikasi. Dalam konteks komunikasi publik, penggunaan Bahasa Indonesia yang jelas, efektif, dan sesuai kaidah menjadi prasyarat penting agar pesan yang disampaikan dapat dipahami secara seragam oleh masyarakat. Penelitian di bidang kebahasaan dan pelayanan publik menegaskan bahwa bahasa yang ambigu, tidak konsisten, atau tidak disertai penjelasan yang memadai dapat menimbulkan perbedaan penafsiran di kalangan masyarakat, khususnya pada sektor pariwisata yang melibatkan pengunjung dengan latar belakang beragam (Wahyuni et al., 2024).

Benteng Otanaha sebagai salah satu objek wisata bersejarah merupakan layanan publik yang banyak dikunjungi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan penjaga objek wisata, ditemukan adanya ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi harga tiket masuk. Pada kondisi tertentu, pengunjung yang datang secara berkelompok memperoleh harga yang lebih murah, sementara pada kondisi lain pengunjung berkelompok justru dikenakan harga normal sebesar Rp10.000 per orang tanpa disertai penjelasan tertulis mengenai ketentuan atau dasar

penetapan harga tersebut. Informasi harga juga tidak disajikan secara eksplisit dalam bentuk papan atau media tertulis yang mudah diakses oleh pengunjung.

Ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi harga tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam kejelasan penggunaan bahasa serta transparansi informasi layanan. Dari sudut pandang akuntansi sektor publik, kondisi ini mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip akuntabilitas publik, khususnya dalam aspek pelaporan dan komunikasi informasi nonkeuangan kepada masyarakat. Kejelasan bahasa dalam informasi harga dan layanan menjadi bagian penting dari akuntabilitas publik karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat memahami, mengawasi, dan menilai kinerja pengelola layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kejelasan penggunaan Bahasa Indonesia dalam informasi harga dan layanan pada objek wisata Benteng Otanaha. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis dalam penguatan kajian interdisipliner antara kebahasaan dan akuntansi sektor publik, serta secara praktis menjadi bahan evaluasi bagi pengelola objek wisata dan pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang berfokus pada evaluasi kejelasan penggunaan Bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi harga dan layanan pada objek wisata Benteng Otanaha. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam praktik komunikasi informasi layanan publik dalam konteks nyata serta menilai kesesuaiannya dengan prinsip akuntabilitas sektor publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur. Observasi difokuskan pada keberadaan dan bentuk informasi harga yang disajikan di lokasi wisata, termasuk ketersediaan papan informasi, media tertulis, serta praktik penyampaian informasi harga oleh petugas kepada pengunjung. Wawancara dilakukan dengan penjaga objek wisata untuk memperoleh data mengenai mekanisme penyampaian informasi harga, kebijakan penetapan harga bagi pengunjung, serta alasan terjadinya perbedaan harga dalam kondisi tertentu.

Data yang diperoleh berupa data kebahasaan, baik dalam bentuk tuturan lisan petugas maupun ketiadaan teks tertulis sebagai sarana penyampaian informasi harga. Data tersebut dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan menggunakan perspektif akuntabilitas sektor publik, khususnya pada aspek transparansi informasi, konsistensi penyampaian harga, keadilan layanan, serta implikasinya terhadap pertanggungjawaban pengelolaan pendapatan objek wisata.

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana kejelasan penggunaan Bahasa Indonesia dalam informasi harga dan layanan di objek wisata Benteng Otanaha telah mencerminkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan publik.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Keberadaan dan Aksesibilitas Informasi Harga

Hasil observasi menunjukkan bahwa di objek wisata Benteng Otanaha tidak ditemukan informasi harga resmi yang disajikan secara tertulis dalam bentuk papan informasi atau media visual lain yang mudah diakses oleh pengunjung. Ketiadaan informasi tertulis ini menyebabkan pengunjung tidak memperoleh rujukan yang jelas mengenai harga tiket masuk sebelum menggunakan layanan wisata. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi tersebut menunjukkan lemahnya aksesibilitas informasi sebagai salah satu indikator utama transparansi, sebagaimana ditegaskan bahwa keterbukaan informasi publik mensyaratkan ketersediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat (Ayu Sari, 2020; Rahman & Putri, 2022).

Dari perspektif kebahasaan, ketiadaan teks tertulis juga mengindikasikan absennya medium bahasa yang berfungsi sebagai penyampai makna secara stabil dan konsisten. Informasi harga yang tidak dihadirkan dalam bentuk teks tertulis berpotensi menimbulkan multitafsir, karena pemaknaan sepenuhnya bergantung pada komunikasi lisan yang bersifat situasional (Wahyuni et al., 2024).

Praktik Penyampaian Informasi Harga Secara Lisan

Hasil wawancara dengan penjaga wisata mengungkapkan bahwa informasi harga tiket masuk disampaikan secara lisan kepada pengunjung. Harga yang seharusnya berlaku sebesar Rp10.000 per orang tidak selalu diterapkan secara konsisten. Dalam kondisi tertentu, seperti saat jumlah pengunjung relatif sepi, petugas menetapkan harga di bawah ketentuan tersebut, terutama bagi pengunjung yang datang secara berkelompok.

Praktik komunikasi lisan tanpa dukungan informasi tertulis menunjukkan lemahnya standarisasi bahasa dalam pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa informasi layanan yang hanya disampaikan secara lisan cenderung rentan mengalami distorsi makna dan inkonsistensi penyampaian, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna layanan (Trimarstuti, 2010; Prasetyo, 2021).

Ketidakjelasan Bahasa dan Dampaknya terhadap Transparansi

Ketidakjelasan bahasa dalam informasi harga tercermin dari tidak adanya keseragaman istilah, ketentuan, dan penjelasan yang disampaikan kepada pengunjung. Informasi harga disampaikan secara situasional dan tidak terdokumentasi, sehingga tidak dapat diverifikasi oleh publik. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip transparansi dalam akuntabilitas sektor publik yang menuntut keterbukaan informasi yang dapat diakses dan dipahami oleh seluruh pengguna layanan (Rahman & Putri, 2022).

Dalam pelayanan publik, bahasa berfungsi sebagai instrumen utama transparansi. Ketika bahasa yang digunakan tidak jelas atau tidak tersedia dalam bentuk tertulis, maka informasi tersebut kehilangan fungsinya sebagai alat kontrol publik. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kualitas bahasa dalam komunikasi layanan merupakan bagian dari kualitas tata kelola pelayanan publik itu sendiri (Wahyuni et al., 2024).

Implikasi terhadap Keadilan Layanan Publik

Perbedaan penerapan harga bagi pengunjung yang berada dalam kondisi yang relatif sama menunjukkan adanya potensi ketidakadilan dalam pelayanan. Pengunjung yang datang secara berkelompok dapat dikenakan harga yang berbeda tanpa adanya penjelasan tertulis mengenai dasar atau kriteria penetapan harga tersebut. Kondisi ini berpotensi menimbulkan persepsi diskriminatif serta menurunkan kepercayaan publik terhadap pengelola objek wisata.

Dalam perspektif akuntabilitas publik, keadilan layanan merupakan konsekuensi dari transparansi informasi dan konsistensi kebijakan. Ketika informasi harga tidak disampaikan secara jelas melalui bahasa yang baku dan seragam, maka prinsip keadilan pelayanan publik sulit untuk diwujudkan (Ayu Sari, 2020; Prasetyo, 2021).

Kejelasan Bahasa dan Akuntabilitas Pengelolaan Pendapatan

Ketidajelasan informasi harga juga memiliki implikasi terhadap akuntabilitas pengelolaan pendapatan objek wisata. Tanpa standar informasi harga yang jelas dan terdokumentasi, proses pencatatan dan pertanggungjawaban pendapatan menjadi sulit dilakukan secara akurat. Penelitian Rahman dan Putri (2022) menegaskan bahwa kejelasan informasi nonkeuangan, termasuk informasi layanan dan harga, berperan penting dalam mendukung akuntabilitas pengelolaan keuangan sektor publik.

Dengan demikian, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen pendukung sistem akuntabilitas publik. Ketidajelasan bahasa dalam penyampaian informasi harga mencerminkan lemahnya mekanisme pertanggungjawaban pengelolaan layanan kepada masyarakat.

PENUTUP / KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kejelasan penggunaan Bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi harga dan layanan di objek wisata Benteng Otanaha masih belum optimal. Ketiadaan informasi harga yang disajikan secara tertulis menyebabkan pengunjung hanya bergantung pada komunikasi lisan petugas, yang bersifat situasional dan tidak konsisten. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakjelasan bahasa, perbedaan pemahaman antar pengunjung, serta potensi ketidakadilan dalam penerapan harga layanan.

Dari perspektif akuntabilitas sektor publik, ketidakjelasan bahasa dalam informasi harga mencerminkan lemahnya penerapan prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas publik, khususnya dalam aspek penyampaian informasi nonkeuangan. Informasi harga yang tidak terdokumentasi dan tidak disampaikan secara konsisten menyulitkan publik untuk mengakses, memahami, dan mengawasi praktik pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa bahasa bukan sekadar alat komunikasi, melainkan bagian integral dari sistem akuntabilitas publik. Kejelasan Bahasa Indonesia dalam informasi harga dan layanan berfungsi sebagai prasyarat penting bagi terwujudnya pelayanan publik yang transparan,

adil, dan dapat dipertanggungjawabkan, terutama pada sektor pariwisata yang bersifat layanan langsung kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Sari, N. (2020). Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik: Studi pada penyampaian informasi layanan kepada masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 123–134.
- Rahman, A., & Putri, D. A. (2022). Transparansi informasi publik dalam pelayanan pariwisata daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Tata Kelola*, 19(1), 45–58.
- Prasetyo, B. (2021). Komunikasi pelayanan publik dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi Sosial*, 8(2), 101–112.
- Trimarstuti, W. (2010). Akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45–56.
- Wahyuni, S., Rahmawati, D., & Lestari, N. (2024). Kejelasan bahasa dalam komunikasi pelayanan publik sektor pariwisata. *Jurnal Bahasa dan Pelayanan Publik*, 6(1), 1–12.