



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DALAM MENERTIBKAN PEDAGANG MAKANAN DAN MINUMAN YANG
MENGUNAKAN MOBIL DI PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



M. RIDHO KURNIAWAN

NPM : 159110166
Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama	: M Ridho Kurniawan
NPM	: 159110166
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Humas
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Ujian	: 27 April 2022
Judul Penelitian	: Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Pedagang Makanan Dan Minuman Yang Menggunakan Mobil Di Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteriametode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 15 April 2022

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Fatmawati, S. IP., MM)

Pembimbing

(Eka Fitri Qurnawati, M.I.Kom)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : M Ridho Kurniawan
NPM : 159110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kosentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/ Tanggal Ujian : 27 April 2022
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Pedagang Makanan Dan Minuman Yang Menggunakan Mobil Di Pekanbaru

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 24 Mei 2022

Tim Penguji,

Ketua

(Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom)

Mengetahui
Wakil Dekan I

(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

Penguji,

(Yudi Daherman, M. I. Kom)

Penguji,

(Dyah Pithaloka, M. Si)

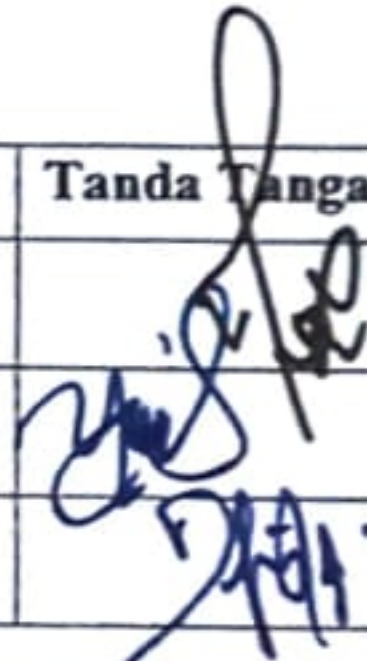




UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor 0646/UIR-Fikom/Kpts/2022 Tanggal 25 April 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini Rabu Tanggal 27 April 2022 Jam : 11.00 - 12.00. WIB bertempat di ruang Rapat Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : M Ridho Kurniawan
 NPM : 159110166
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Kosentrasi : Humas
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Pedagang Makanan Dan Minuman Yang Menggunakan Mobil Di Pekanbaru
 Nilai Ujian : Angka : 76,66 ; Huruf : B+
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom	Ketua	
2.	Yudi Daherman, M. I. Kom	Penguji	
3.	Dyah Pithaloka, M. Si	Penguji	

Pekanbaru, 27 April 2022
Dekan



Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan
Pedagang Makanan Dan Minuman Yang Menggunakan Mobil Di Pekanbaru

Yang diajukan oleh :

M Ridho Kurniawan
159110166

Pada tanggal :
24 Mei 2022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom)

Dewan Penguji,

Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom

Yudi Daherman, M. I. Kom

Dyah Pithaloka, M. Si

Tanda Tangan,



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Ridho Kurniawan
Tempat/Tanggal Lahir : Duri/ 14 Oktober 1996
NPM : 15910166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Alamat No Tlp : Jl. Pinang Merah/ 089636924246
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagang Makanan dan Minuman Yang Menggunakan Mobil di Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 19 April 2022

Yang Menyatakan




M. Ridho Kurniawan

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga, guru, sahabat teman dan semua pihak yang telah bertanya:

“Kapan Sidang, Lama kaliiii?”, “Kapan Wisuda?”

“Kapan Nyusul?” dan lain sejenisnya. Kalian adalah alasan aku segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini jauh dari kata sempurna, tetapi penulis bangga bisa menyelesaikannya sesuai dengan target. Skripsi ini penulis sembahkan untuk:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, Taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW dengan tuntunannya sampai saat ini masih dijalan yang benar, dan kita tunggu syafaatnya di akhir kelak.
2. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat special untuk kedua orang tua saya yang teramat sangat selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Ayah Zulkifli, S dan Ibu Santi Marlina terimakasih banyak yang tak terhingga dengan perhatian yang lebih, terimakasih berkat cinta serta kasih sayang yang tak pernah berhenti dan selalu membantu dari segi moril maupun materil selama hidup ananda selama ini.
3. Terimakasih untuk sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk pergi kekampus dan menyelesaikan skripsi ini, kepada yaitu (Adan, Sandy, Dimas, Rya, Arvin, Iam, Viky, Roley, Bere, Hak Jo, Abo) terimakasih banyak yang selalu menemani hari penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih semoga pertemanan ini tidak akan berakhir. Semoga persahabatan kita ini berjalan sampai akhir hayat

4. Dosen pembimbing Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Teman-teman angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

MOTTO

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun berpikir bahwa mereka tidak bisa gagal”

(Bill Gates)

“Hiduplah seakan-akan kamu mati esok dan belajarlal seolah kamu akan hidup selamanya.”

(Mahatman Gandhi)

“Kebanyakan orang merasa sukses itu adalah jerih payah diri sendiri, tanpa campur tangan Tuhan, mengingat Tuhan adalah sebagai ibadah vertical dan menolong sesame sebagai ibadah horizontal”

(Bob Sadino)

“Jika tak mampu meyakinkan orang dengan kepintaran, bingungkan dia dengan kebodohan”

(Wright)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi yang dapat penulis selesaikan, yang berjudul Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Pengunjung Pada Waroeng Baper Pekanbaru. Penulis tulis dan akan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat pengurusan skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubung dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimbah ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Bapak Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, S. Sos., M. I. Kom yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan

kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

3. Ketua Program Studi Ibu Dr. Fatmawati, S.IP., M. IP selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Ibu Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin. Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 15 April 2022

M. Ridho Kurniawan

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	13
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	17
1. Komunikasi.....	17
2. Komunikasi Interpersonal.....	25
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	25
b. Komponen Komunikasi Interpersonal	29
c. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	32
d. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	33
e. Keberhasilan dalam Komunikasi Interpersonal	34
f. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal.....	36
g. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi	38
h. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	40
B. Defin Operasional.....	45
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	48
B. Subjek dan Objek Penelitian	48

1. Subjek Penelitian	48
2. Objek Penelitian	49
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
D. Sumber Data.....	50
1. Data Primer.....	50
2. Data Sekunder.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Wawancara	51
2. Observasi	52
3. Dokumentasi.....	52
F. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	53
G. Teknik Analisis Data.....	53
1. Reduksi Data (<i>data reduction</i>)	43
2. Penyajian Data (<i>data display</i>).....	43
3. Membuat Kesimpulan/ Verifikasi.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1. Sejarah Singkat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru	56
2. Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja	57
3. Tugas Satuan Polisi Pamong Praja	58
4. Wewenang Satuan Polisi Pamong Praja di bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat.....	59
B. Profil Informan/ Subjek.....	59
C. Hasil Penelitian	60
1. Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagang Makanan dan Minuman dengan Menggunakan Mobil di Kota Pekanbaru	61
a. Keterbukaan	63
b. Empati	73
c. Sikap Mendukung.....	77
d. Sikap Positif	82
2. Faktor Penghambat dalam Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagang Makanan dan Minuman dengan Menggunakan Mobil di Kota Pekanbaru	93
D. Pembahasan Penelitian	97
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pedagang dengan Menggunakan Mobil di Kota pekanbaru dari Tahun 2019- 2021	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	45
Tabel 3.1	Jumlah Informan dan Key Informan	49
Tabel 3.2	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	50
Tabel 4.1	Data Narasumber	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Komunikasi	21
Gambar 2.2	Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Abstrak

Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagang Makanan dan Minuman dengan Menggunakan Mobil di Kota Pekanbaru

**M. Ridho Kurniawan
(159110166)**

Ketertiban umum akan menjadi Langkah awal dalam mensukseskan pembangunan yang sedang berjalan. Untuk itu pemerintah Kota Pekanbaru perlu mengeluarkan kebijakan yang jelas dan mengkomunikasikan secara personal kepada masyarakat kota Pekanbaru dengan menegaskan masalah ketertiban umum yang sesuai dengan kondisi di Pekanbaru pada saat ini. Untuk mengatur hal tersebut yaitu Unit Kepolisian yang Namanya Satuan Polisi Pamong Praja. Pada kenyataannya yang terjadi di lapangan tidak berhasil secara maksimal, dan ini dapat terlihat dari Sebagian besar pedagang yang berjualan tidak mau dan tidak ingin berpindah kelokasi pasar yang disediakan pemerintah. Harga sewa ruko tinggi dan tidak ada pengawasan untuk orang yang berjualan maka hal ini semakin merebaknya pedagang yang berjualan di trotoar jalan. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru dan factor penghambatnya. Jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini ialah kepala Satpol PP, Anggota Satpol PP dan pedagang yang berjualan dengan menggunakan mobil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa anggota Satpol PP memiliki komunikasi antar pribadi yang berjalan kurang baik dan belum optimal. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya hasil wawancara yang mengemukakan Satpol PP belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menertibkan pedagang yang menggunakan mobil. Komunikasi antara Satpol PP dan pedagang ini menggunakan koordinasi sebelum mengambil Tindakan dan komunikasinya masih bersifat persuasive dan saling mengendalikan serta sasaran operasi dan tindakannya sudah mampu menertibkan pedagang.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Penertiban

Abstrak

Interpersonal Communication of the Civil Service Police Unit in Controlling Food and Beverage Traders by Car in Pekanbaru City

M. Ridho Kurniawan
(159110166)

Public order will be the first step in the success of the ongoing development. For this reason, the Pekanbaru City government needs to issue clear policies and communicate personally to the people of the city of Pekanbaru by confirming the issue of public order in accordance with the conditions in Pekanbaru at this time. To regulate this, the Police Unit whose name is the Civil Service Police Unit. In fact what happened in the field did not work optimally, and this can be seen from the majority of the traders who sell do not want and do not want to move to the market location provided by the government. The price for renting shop houses is high and there is no supervision for people who sell, so this is increasingly spreading the number of traders selling on the sidewalk. The purpose of this study was to analyze the interpersonal communication of the Civil Service Police Unit in controlling food and beverage traders using a car in Pekanbaru City and the inhibiting factors. This type of research is descriptive qualitative. The subjects in this study were the head of the Satpol PP, members of the Satpol PP and traders who sold by car. The results of this study indicate that members of the Satpol PP have poor and not optimal interpersonal communication. This is indicated by the number of interviews that show that the Satpol PP is not in accordance with the needs of the community in controlling traders who use cars. The communication between the Satpol PP and the traders uses coordination before taking action and the communication is still persuasive and mutually controlling and the targets of operations and actions are able to bring order to the traders.

Keywords: *Interpersonal Communication, Order*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup secara sendiri, dalam kehidupan sehari-hari manusia pasti membutuhkan orang lain untuk dapat berkomunikasi dan menyelesaikan segala permasalahan yang menghambat kehidupannya. Manusia ini memerlukan komunikasi untuk dapat berhubungan dengan manusia yang lainnya, karena komunikasi merupakan sebuah keharusan atau kewajiban bagi manusia, karena dengan adanya komunikasi ini kebutuhan manusia akan terpenuhi.

Komunikasi merupakan sebuah hal yang sangat penting bagi manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain. Pada hasilnya integrasi sosial ini yang kemudian akan berdampak kepada pembentukan karakter dan pribadi seseorang. Interaksi sosial dari seluruh manusia dalam hal ini ditemukan dalam suatu organisasi formal maupun non formal. Dalam suatu organisasi masyarakat maupun sebuah organisasi dalam lingkungan kerja ini sangatlah memerlukan komunikasi diantara anggotanya.

Komunikasi yang baik ini diperlukan untuk berinteraksi antar personal maupun antar masyarakat agar terwujudnya keserasian dan keharmonisan hubungan dalam lingkungan masyarakat. Makna dari sebuah interaksi ini juga hubungan sosial yang sangat dinamis yang menyangkut hubungan antara

perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Menurut Rogers dan Lawrence (2005: 19) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan mendapatkan pengertian yang sangat detail. Dari beberapa jenis komunikasi, komunikasi interpersonal merupakan sebuah jenis komunikasi yang paling sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari.

Itulah sebabnya pentingnya komunikasi diantara sesama dua orang atau lebih ini begitu hal nya organisasi. Komunikasi organisasi ini dalam sederhananya adalah hubungan komunikasi antar manusia yan terjadi dalam konteks organisasi. Organisasi ini terdiri dari satu seri orang yang pada tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Penciptaan atau pertukaran pesan dari orang dan sesama nya terjadi melewati pada satu jalan kecil yang dinamakan jaringan pada komunikasi.

Organisasi ini merupakan sebuah system sosial yang memerlukan proses yaitu komunikasi interpersonal diantara setiap anggotanya, komunikasi interpersonal ini yang menyebabkan terjadinya pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman individu dalam setiap organisasi ini, tentunya proses komunikasi yang baik juga dapat mencegah timbulnya kesalahpahaman dan konflik sehingga akan berdampak kepada peningkatan efektivitas dari organisasi tersebut.

Organisasi pada sector publik merupakan suatu intensitas yang kegiatannya berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik ini tercermin dalam pengukuran pada manajerial. Kinerja manajerialnya tercermin

dalam sebuah anggaran yang disusun oleh manajeme, untuk itu manajemen harus melaksanakan fungsinya dengan efektif.

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mana perkembangan daerahnya sangat lebih pesat jika dibandingkan dengan daerah lain yang ada di Provinsi Riau. Kota Pekanbaru terdiri dari 12 kecamatan dan 58 kelurahan, dan memiliki penduduk mencapai 1.064.566 jiwa pada tahun 2021. Semakin banyak nya jumlah penduduk maka permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Kota Pekanbaru akan lebih kompleks dibandingkan dengan daerah di Kabupaten lainnya. Kota Pekanbaru menjadi sasaran utama dari masyarakat untuk mencari lapangan kerja yang akan berimbasnya peningkatan jumlah penduduk, bertambahnya tingkat pengangguran dan angka kemiskinan serta berubahnya tata ruang kota akibat berdirinya rumah liar yang tidak memiliki izin bangunan dan meningkatnya jumlah pedagang yang berjualan tidak pada tempat yang sudah ditentukan.

Pada pengelolaan urusan Pemerintahan Daerah, khususnya pada sektor keamanan dan ketertiban kota. Pemerintah kota juga menunjuk salah satu perangkat pemerintah Daerah dengan tugas pokok yang akan menjalankan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol Pp). Satuan Polisi Pamong Praja adalah perangkat daerah dalam memelihara keamanan serta ketertiban umum dan menegakkan peraturan daerah.

Pada Pasal 1 Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja menjelaskan bahwa Satuan Polisi Pamong

Praja adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Lalu sementara itu, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 mengenai standar operasional prosedur satuan Polisi Pamong Praja pada pasal 2 mengatakan bahwa maksud dari SOP Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pedoman bagi satpol P-P dalam melaksanakan tugas nya untuk meningkatkan kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap peraturan daerah, peraturan dari kepala daerah dan keputusan kepada kepala daerah serta menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Kemudian pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011 mengenai pedoman organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas untuk menegakkan peraturan daerah dan menyelenggarakan penertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Selanjutnya pada Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru pada pasal 2 menyatakan bahwa satuan polisi pamong praja ini diharuskan untuk menyelenggarakan kebutuhan pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.

Tujuan pada pembinaan ketentraman dan ketertiban adalah untuk mengurangi dan menghilangkan segala bentuk ancaman dan gangguan terhadap ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat serta menjaga agar roda

pemerintahan dan peraturan pemerintahan dapat berjalan dengan lancar, sehingga pemerintahan dan rakyat ini dapat melakukan kegiatan secara umum, tertib dan teratur dalam rangka memantapkan ketahanan nasional.

Ketentraman dan ketertiban ini suatu keadaan dimana pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur. Pembinaan dari ketertiban daerah adalah usaha, Tindakan dan kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, penyusunan, pengembangan, pengarahannya, pemeliharaan serta pengendalian masalah ketertiban dan ketentraman yang berdaya guna dan berhasil serta efektifnya kegiatan pelaksanaan atau penyelenggaraan dan peraturan agar segala sesuatunya dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan petunjuk, system dan metode yang berlaku untuk menjamin pencapaian tujuan secara maksimal.

Pada peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2002 tentang Ketertiban Umum terutama dalam pasal 19 tentang tertib usaha tertentu menjelaskan bahwa: 1) dilarang menempatkan benda atau barang dalam bentuk apapun ditepi jalan, jalur hijau, taman dan tempat umum dengan tujuan untuk menjalankan suatu usaha ataupun tidak, kecuali tempat-tempat yang diizinkan oleh Walikota atau pejabat yang ditunjuk, 2) setiap bangunan yang tidak mempunyai izin sewaktu-waktu dapat dibongkar oleh Walikota atau pejabat yang ditunjuk dan 3) seluruh biaya yang di timbulkan akibat dari pembongkaran ini akan dibebankan kepada pemilik bangunan.

Ketertiban umum akan menjadi Langkah awal dalam mensukseskan pembangunan yang sedang berjalan. Untuk itu pemerintah Kota Pekanbaru perlu

mengeluarkan kebijakan yang jelas dan mengkomunikasikan secara personal kepada masyarakat kota Pekanbaru dengan menegaskan masalah ketertiban umum yang sesuai dengan kondisi di Pekanbaru pada saat ini. Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2002 tentang ketertiban umum. Peraturan Daerah ini dibuat untuk menjaga ketentraman dan ketertiban umum di Kota Pekanbaru, Adapun beberapa hal yang ditertibkan yaitu:

- a. Tertib jalan, jalur hijau, Taman dan Tempat Umum
- b. Tertib Sungai, Saluran Air dan Kolam
- c. Keamanan lingkungan
- d. Tertib Usaha
- e. Tertib Susila

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan yang mutlak harus diperlukan adanya suatu kondisi dan ketentraman dan keteriban daerah, Bupati atau Walikota dalam tugasnya dibantu oleh Polisi Pamong Praja. Ketentrama dan ketertiban umum merupakan sebuah proses perubahan yang dilakukan secara terencana yang berlangsung secara terus menerus dari keadaan yang kurang baik menjadi keadaan yang lebih baik. Ketentraman dan ketertiban umum dilaksanakan secara bertahap dan meliputi seluruh aspek kehidupan sehingga terjadi peningkatan ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan ketentraman dan ketertiban umum adalah dengan adanya program pengaturan dan pembinaan pedagang yang menggunakan mobil yang mengganggu jalannya tertibnya lalu lintas dan jalan raya

karena dengan berjualan di pinggir badan jalan dan dapat mengganggu pengguna jalan kaki karena pedagang menggunakan mobil ini juga menggunakan trotoar sebagai tempat jualan. Dengan adanya komunikasi secara interpersonal mengenai kebijakan yang diharapkan untuk mampu memperbaiki pembangunan melalui program pengaturan dan pembinaan pedagang yang menggunakan mobil ini di Kota Pekanbaru yang kegiatannya berupa patrol atau Razia kepada pedagang yang menggunakan mobil yang dilakukan secara rutin dalam jangka waktu yang ditentukan.

Dari program tersebut bersifat pemeratan yang diorientasikan kepada pedagang yang menggunakan mobil agar dapat terciptanya lingkungan yang aman dan terkendali, maksud dari Peraturan Daerah adalah memberikan arah dan pedoman serta landasan bagi aparat pemerintah dalam menegakkan ketentraman dan lingkungan yang aman. Namun tujuan dari pelaksanaan pembangunan ini dapat terarah, terpadu efektif dan efisien untuk mewujudkan visi yang pembangunan yang berkualitas. Hal ini disebabkan secara objektif mendapatkan kondisi atau situasi yang menggambarkan hambatan dari sumber daya komunikasi antar perorangan.

Banyak jenis pedagang di Kota Pekanbaru diantara salah satunya adalah pedagang kaki lima yang menggunakan mobil sehingga berjualan keliling di suatu daerah atau tempat yang dinilai layak untuk berjualan. Perbedaannya yaitu pada umumnya pedagang kaki lima berdagang ditempat yang ramai seperti trotoar dan ruang-ruang yang terbuka. Sedangkan pedagang yang menggunakan mobil ini memiliki modal usaha yang lumayan cukup besar karena berjualan menggunakan

transportasi mobil dan berjualan di badan jalan atau trotoar tempat keramaian sehingga banyak yang membeli dagangan mereka ini. Alasan peneliti mengambil pedagang yang menggunakan mobil karena komunikasi antara pihak aparat Satuan Polisi Pamong Praja harus mengefektifkan dan juga pedagang bermobil ini mengganggu kelancara lalu lintas sehingga banyak meresahkan pengguna jalan dan semakin maraknya bermunculan di sekitar Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil observasi penulis di Kota Pekanbaru banyaknya bermunculan pedagang dengan menggunakan mobil, pedagang tersebut selain menjual makanan dan minuman ada juga yang berjualan baju atau kain antara lainnya di daerah Rawa Bening, Jl. Cut Nyak Dien, Jalan Sudirman, Jalan Ronggo Warsito, Jalan Arifin Achmad dan masih banyak lagi. Namun fokus dari penelitian ini ialah pedagang mobil yang beroperasi di Jalan Arifin Achmad.

Untuk melakukan penertiban dari pedagang bermobil ini, maka pihak Satuan Polisi Pamong Praja menetapkan program kerja. Program kerja yang ditetapkan oleh pihak Satpol PP ini antara lain program koordinasi dan pembinaan dari komunikasi antara Satpol PP dan pedagang yang menggunakan mobil di Kota Pekanbaru masih belum optimal dengan belum tercapainya target yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dilihat bahwa dari komunikasi antar kedua belah pihak belum sejalan dengan efektif.

Komunikasi diantara Satpol PP dan Pedagang yang menggunakan mobil ini masih belum tercapai baik pada menyelesaikan masalah maupun untuk mengkoordinasi pedagang mobil untuk tidak berjualan di badan jalan. Pembinaan dan memberikan pengertian serta Tindakan yang jelas kepada pedagang bermobil

harus segera dilakukan tetapi Satpol PP sudah melakukan Razia dan diberikan surat peringatan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pedagang yang menggunakan mobil pada tahun 2019- 2021 dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pedagang dengan Menggunakan Mobil di Kota Pekanbaru dari Tahun 2019- 2021

No	Jenis Dagangan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Makanan	65	81	93
2	Minuman	42	53	62
	Jumlah	107	134	155

Sumber: Kantor Satuan Polisi Pamong Praja, 2021

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa dari tahun 2019 2021 jumlah pedagang mobil untuk makanan dan minuman mengalami peningkatan secara signifikan. Hal ini seharusnya menjadi perhatian bagi pihak Satuan Polisi Pamong Praja agar dapat menindaklanjuti dengan tegas mengenai permasalahan pedagang yang berjualan di badan jalan ini.

Patroli oleh satuan Polisi Pamong Praja dilakukan untuk menyelenggarakan ketertiban umu, patrol biasanya dilakukan dengan system tidak terjadwal yang biasanya dilakukan 2-3 kali dalam satu minggu. Kendaraan yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja ini dalam melakukan tugasnya ialah satu mobil dalnas. Personil yang diturunkan berjumlah 30 orang ditambah dari gabungan TNI, Polsek, dan Dishub. Untuk dana operasional yang digunakan didapat dari anggaran APBN. Dan relokasi yang disarankan oleh Satpol PP ini untuk pedagang yang ingin berjualan diantaranya dipasa yang sudah tersedia, pasar jongkok yang sudah di renovasi lokasinya serta toko yang sudah mendapatkan izin.

Untuk meningkatkan kesadaran baik dari segi komunikasi yang halus dan persuasive bagi pedagang yang menggunakan mobil dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan di Kota Pekanbaru, maka harus ditunjang juga dengan bagaimana Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengkomunikasikan pedagang mobil agar mampu menjaga kenyamanan di Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan secara subjektif terdapat kondisi atau situasi yang menggambarkan hambatan pada sumber daya dan komunikasi. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kemampuan kerja aparatur dalam menerapkan kebijakan yang belum efektif, hal ini disebabkan oleh;
 - 1) Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan PKL (Windha W.L)
 - 2) Kurangnya inisiatif dari pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan karena harus menunggu perintah untuk bertindak
 - 3) Masih kurang memahami tentang kebijakan yang menyebabkan butuhnya peraturan dan petunjuk pelaksana.
- b. Selain dari pada factor kemampuan kerja, ada juga beberapa kesulitan dalam pengaturan dan mengkomunikasikan pedagang menggunakan mobil di Kota Pekanbaru yaitu disebabkan oleh:
 1. Koordinasi yang belum efektif sehingga pertemuan diantara Satuan Polisi dan pedagang mobil dilakukan sangat jarang
 2. Tingkat Pendidikan yang masih rendah sehingga terjadi kesalahan persepsi dalam menyampaikan informasi.

Pada sisi lain maka pentingnya komunikasi interpersonal yang juga merupakan sebuah kebutuhan dasar manusia dalam menjalankan kehidupannya. Komunikasi sebagai suatu proses sosial yang mendasar, jadi komunikasi ini memberikan sesuatu kepada orang lain dengan kontak tertentu dengan mempergunakann sesuatu. Banyak komunikasi yang terjadi dan berlangsung namun terkadang tidak tercapai kepada sasaran tentang apa yang dikomunikasikan tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan jika terjadi penyesuaian diantaranya. Terlaksananya komunikasi yang baik banyak dari rintangan yang ditemui dan dihadapi, baik rintangan yang bersifat fisik, individual, Bahasa dan sampai perbedaan arti yang dimaksud oleh orang yang diajak berkomunikasi (Widjaya, 2010: 2).

Satuan Polisi Pamong Praja dituntut untuk dapat melakukan komunikasi secara interpersonal dengan baik, karena dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan membuat peraturan dan pelaksanaan dapat efektif dan berjalan. Kemampuan dari komunikasi interpersonal ini dapat meningkatkan Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja dengan pedagang yang menggunakan mobil sehingga hasil yang didapatkan menjadi lebih baik. Komunikasi interpersonal yang baik juga akan dapat meningkatkan kepercayaan diri dari individu dapat lebih mudah menyampaikan dan memahami pesan yang baik secara verbal maupun non verbal (Permadi & Harmiyanto, 2016: 78)

Komunikasi secara sederhana tidak hanya sekedar menyampaikan pesan informasi tetapi juga mengandung unsur persuasive yaitu agar orang lain bersedia menerima sesuatu pemahaman dan pengaruh maupun melakukan suatu perintah,

bujukan dan yang lainnya. Proses aliran informasi merupakan proses yang rumit sehingga membutuhkan mediator sebagai pihak yang menjembatani penyampaian informasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota serta krisis informasi sesama anggota suatu kelompok. Pentingnya sebuah komunikasi akan memudahkan kita dalam menerima dan memberikan informasi.

Dalam setiap kehidupan komunikasi ialah Tindakan yang memungkinkan kita untuk mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan yang sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Dan secara teoritis kita juga mengenal beragam Tindakan komunikasi yang berdasarkan pada konteks yang mana komunikasi tersebut dilakukan.

Meskipun komunikasi merupakan sebuah aktivitas yang rutin dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari namun pada kenyataannya komunikasi adalah suatu yang sulit pada prosesnya. Pada waktu tertentu bahwa perbedaan latar belakang sosial, budaya antara individu sudah menjadi penghambat keberhasilan komunikasi. Begitu juga dalam hal ini upaya untuk melakukan komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang yang menggunakan mobil sudah cukup sering dilakukan oleh aparat di Kota Pekanbaru.

Dalam hal ini, peranan komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja kepada pedagang untuk menumbuhkan kesadaran, wawasan dan untuk menumbuhkan ketaatan pedagang terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah juga menyelenggarakan fungsi sebagai pengamanan dan pembantu Walikota dalam penegakan Perda dan penertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Makanan dan Minuman dengan Mobil di Kota Pekanbaru”**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil tetap berjualan di badan jalan maupun sudah mendapat larangan atau Razia untuk berjualan,
2. Pedagang mobil masih selalu melanggar aturan yang sudah di tetapkan oleh Peraturan Daerah Kota Pekanbaru yang berjualan di trotoar jalan mengakibatkan kemacetan lalu lintas
3. Kurang efektifnya pengawasan dan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pihak Satuan Polisi Pamong Praja sehingga semakin banyaknya pedagang yang berjualan makanan dan minuman dengan menggunakan mobil
4. Masih tidak kuatnya sanksi yang diterapkan dalam mengatasi munculnya pedagang yang menggunakan mobil yang hanya memberikan surat peringatan tanpa memberikan sanksi yang memberatkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru
2. Apa saja faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil di Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu untuk berkontribusi dan mengimplementasikan dan mengembangkan penelitian Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang Komunikasi Interpersonal
- 2) Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi kajian Komunikasi Interpersonal, baik untuk mahasiswa yang menyelesaikan tugas akhir maupun pembaca umum.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pedagang makanan dan minuman agar lebih meningkatkan komunikasi interpersonal secara efektif.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan cakrawala serta wawasan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal bagi pembaca umum.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Dalam Bab ini merupakan bab pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II :TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab ini memuat teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan seperti komunikasi, komunikasi interpersonal, definisi operasional, penelitian terdahulu.

BAB III :METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi sampel, jenis data dan sumber data, Teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis dalam penelitian serta berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V :PENUTUP

Pada bab ini hasil dalam penelitian di jelaskan secara ringkas dan merupakan inti dari semua kegiatan yan dilakukan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Menurut Forsdale (2012: 82) komunikasi adalah pemberian signal menurut aturan tertentu sehingga suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah. Menurutnya komunikasi juga suatu proses, signal yang dimaksud adalah verbal dan non verbal. Sementara itu Gibson (2014: 234) berpendapat bahwa komunikasi adalah pengiriman informasi beserta pemahamannya dengan menggunakan symbol verbal dan non verbal. Tidak jauh berbeda dengan Muhammad (2013: 89) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Komunikasi adalah aktivitas dari setiap manusia yang paling penting dan bukan hanya dalam kehidupan sehari-hari saja namun dalam kehidupan manusia yang paling umum. Tidak ada hari tanpa berkomunikasi, sepanjang dari jantung masih berdetak. Bahkan orang yang melakukan meditasi ini pada hakikatnya sedang melakukan komunikasi.

Menurut Harahap (2016: 2) komunikasi ialah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Dalam komunikasi ini terkandung tujuan yang jelas antara penyampai dengan penerima pesan. Tujuan dan maksud yang jelas diantara kedua belah pihak ini akan mengurangi gangguan atau ketidakjelasan sehingga komunikasi yang terjadi berjalan secara efektif.

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya akan selalu melakukan interaksi dengan orang lain serta lingkungannya tanpa terbatas ruang dan waktu. Saat ini manusia mampu berkomunikasi dengan berbagai cara, tidak hanya dengan bertatap muka, berbicara melalui alat komunikasi seperti telepon, berkomunikasi dengan mengirim pesan singkat (sms), bahkan dengan interaksi melalui video. Komunikasi tersebut dilakukan tanpa batasan umur tua atau mudanya, ukuran besar atau kecil, situasi formal dan informal maupu jarak dekat dan jauhnya suatu konversasi karena pada dasarnya komunikasi merupakan interaksi yang tidak memiliki batasan apapun. Terdapat tiga ulasan definisi komunikasi dari Rosenbau dalam Susanto (2014: 25) yaitu sebagai berikut:

- 1) Transmisi informasi
- 2) Penyampaian pesan verbal atau pesan non verbal serta
- 3) Proses tukar menukar informasi antara satu individu dengan individu yang lainnya melalui proses symbol, tanda-tanda maupun tingkah laku.

Komunikasi menurut Liliweri (2012: 56) adalah aktivitas simbolis karena aktivitas berkomunikasi menggunakan symbol-simbol bermakna yang diubah ke dalam kata-kata verbal untuk ditulis dan diucapkan atau symbol non verbal untuk diperagakan. Symbol komunikasi itu dapat berbentuk tindakan dan aktivitas manusia atau tampilan objek yang mewakili makna tertentu. Makna yang dimaksud adalah persepsi, pikiran, atau perasaan yang dialami seseorang pada gilirannya dikomunikasikan kepada orang lain.

Berdasarkan pengertian mengenai komunikasi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sesuatu yang dikomunikasikan

dalam bentuk lambang atau symbol yang memiliki tujuan atau maksud tertentu. Selain itu, dapat dinyatakan juga bahwa komunikasi selain dipandang sebagai salah satu factor penyebab terjadinya perubahan sosial, yang kemudian perubahan sosial yang terjadi akan mampu menimbulkan perkembangan jejaring dan bentuk-bentuk komunikasi berbasis teknologi media.

Adapun unsur atau elemen yang mendukung terjadinya proses komunikasi terdiri dari:

1) Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator.

2) Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima, pesan yang dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

3) Media

Media yang dimaksud disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang bersifat terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarkan.

4) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran yang dikirim oleh sumber. Penerima biasanya terdiri dari satu orang atau lebih, biasa dalam bentuk kelompok, organisasi, atau Negara. Penerima adalah elemen yang penting dalam proses komunikasi, karena menjadi sasaran dari komunikasi.

5) Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang ada dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah penerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah seseorang, karena itu pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan.

6) Tanggapan balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Tetapi, sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari penerima. Tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti: pesan dan media sosial, meski pesan belum sampai kepada penerima.

7) Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi (Cangara, 2006)

Proses komunikasi sendiri memiliki beberapa langkah mulai dari munculnya ide atau gagasan sampai dengan balikan dari penerima pesan untuk lebih jelasnya proses komunikasi digambarkan sebagai berikut:

Gambar: 2.1
Proses Komunikasi



Langkah yang terdapat dalam proses komunikasi seperti yang ditunjukkan pada gambar diatas menurut Liliweri (2007) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Langkah pertama yaitu ide atau gagasan diciptakan oleh sumber atau komunikator
- 2) Langkah kedua yaitu ide yang diciptakan tersebut kemudian dialih bentukkan menjadi lambang-lambang komunikasi yang mempunyai makna dan dapat dikirimkan.
- 3) Langkah ketiga yaitu pesan yang telah di encoding selanjutnya dikirimkan melalui saluran atau media yang sesuai dengan karakteristik-karakteristik lambang-lambang komunikasi yang ditujukan kepada komunikan.

- 4) Langkah kelima yaitu apabila pesan tersebut telah berhasil di decoding, khalayak akan mengirim kembali pesan tersebut ke komunikator.

Bersifat sifatnya komunikasi dalam Feralina (2013: 43) dibagi menjadi:

- 1) Tatap muka (face to face)

Secara implisit semua perlakuan manusia dapat memiliki makna yang akhirnya bernilai komunikasi. Komunikasi yang dilakukan dimana komunikator berhadapan dengan komunikannya memungkinkan respon yang langsung dari keduanya. Seorang komunikator harus mampu menguasai situasi dan mampu mengganti pesan yang disampaikan sehingga komunikan mampu menangkap dan memahami pesan yang disampaikannya.

- 2) Bermedia (mediated)

Dalam komunikasi, sekali seorang mengirimkan pesan, maka orang tersebut tidak dapat mengendalikan pengaruh pesan tersebut bagi khalayak, apalagi menghilangkan efek pesan itu sama sekali. Sifat irreversible ini adalah implikasi dari komunikasi sebagai suatu proses yang selalu berubah, sehingga harus berhati-hati pada saat menyampaikan pesan kepada orang lain. Terutama pada saat berkomunikasi yang pertama kali, maka harus berhati-hati karena kesan pertama begitu berkesan bagi pendengar. Terlebih saat seorang komunikator melakukan komunikasi melalui media cetak ataupun elektronik, maka pesan yang disampaikan haruslah benar-benar diyakini kebenarannya oleh dirinya dan masyarakat luas sebagai komunikan.

3) Verbal (Verbal)

Symbol atau pesan verbal adalah semua jenis symbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga sebagai sistem kode verbal. Bahasa dapat didefinisikan sebagai perangkat symbol dengan aturan untuk mengkombinasikan symbol-symbols tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

4) Non-verbal (non verbal)

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan non verbal. Istilah non verbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa diluar kata-kata terucap dan tertulis. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari. Pesan-pesan non verbal dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) Pesan kinesik yaitu pesan dan verbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti postural. Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad.
- b) Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna. Sedangkan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah (Cangara, 2010: 34)

- c) Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
- d) Pesan artifaktual diungkapkan melalui tubuh, pakaian dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relative menetap. Orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuh (body image). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian dan kosmetik.
- e) Pesan paralinguistic adalah pesan non verbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda-beda.

Komunikasi dapat ditinjau dari beberapa karakteristik baik dengan bidang dan permasalahannya. Menurut Effendy (2010: 6) komunikasi dapat ditinjau dari komponen, bentuk, sifat, Teknik, fungsi dan modelnya:

1. Komponen komunikasi

- a. Komunikator (*Communicator*)
- b. Pesan (*Message*)
- c. Media
- d. Komunikan (*Communican*)
- e. Efek (*Effect*)

2. Bentuk Komunikasi

- a. Komunikasi personal
- b. Komunikasi kelompok

- c. Komunikasi massa
 - d. Komunikasi media
3. Sifat Komunikasi
- a. Bertatap muka (*face to face*)
 - b. Bermedia (*mediated*)
 - c. Verbal
 - d. Non verbal
4. Teknik Komunikasi
- a. Komunikasi informatif
 - b. Komunikasi persuasive
 - c. Komunikasi instruktif
 - d. Hubungan manusiawi
5. Model komunikasi
- a. Komunikasi satu tahap
 - b. Komunikasi dua tahap
 - c. Komunikasi multi tahap

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses pertukaran informasi diantara seseorang kepada orang lainnya dan biasanya juga diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya jumlah orang yang terlibat dalam komunikasi maja menjadi bertambah persepsi orang dalam



kejadian komunikasi sehingga komplekslah komunikasi tersebut (Muhammad, 2010: 159)

Menurut Trenholm dan Jensen (2010: 26) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini ialah: spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, dan partisipann berperan fleksibel. Littlejohn (2000) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu.

Sementara menurut Hardjana (2003: 85) komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan serta menanggapi secara langsung pula, menurut Mulyana (2008: 81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang akan memungkinkan setiap orang yang menangka reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun verbal.

Menurut Gitosudarmo dan Mulyono (2001: 205) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan antar individu lainnya didalam kelompok kecil dengan berbagai dampaknya dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera mungkin.

Komunikasi interpersonal adalah menggambarkan suatu komunikasi antar dua individua tau beberapa indivisu, yang mana saling berinteraksi, saling

membeirkan umpan balik satu sama lain. Komunikasi interpersonal biasanya terjadi diantara dua orang. Seluruh dari proses komunikasi ini terjadi diantara beberapa individu namun didalamnya secara akrab. Proses komunikasi interpersonal menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator memiliki bagian penting dalam menentukan keberhasilan dan mempengaruhi komunikan, berkaitan erat dengan karakter yang melekat pada komunikator itu sendiri. Asumsi ini didasarkan pada pendapat bahwa karakteristik komunikator yang mencakup keahlian atau kredibilitas, daya Tarik serta adanya keterpercayaan, merupakan faktor yang sangat berpengaruh dan menentukan keberhasilan komunikasor melaksanakan komunikasi (Alexis, 2000)

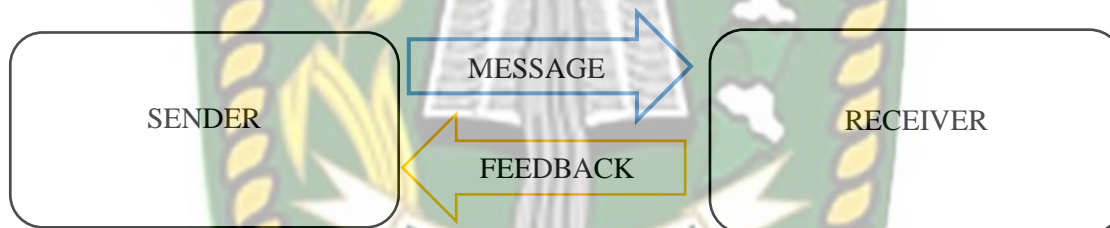
Littlejohn (2013) komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara individu yang berinteraksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang dimana pengirim mampu menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dan menanggapi secara langsung juga.

Sedangkan menurut Sylvia Mos mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap orangnya untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal ini sangat potensial untuk melaksanakan fungsi instrument sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena dapat menggunakan alat indera untuk meningkatkan daya bujuk pesan yang dikomunikasikan kepada komunikan.

Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan yang paling sempurna komunikasi antar pribadi ini berperan penting hingga kapan pun, selama manusia memiliki emosi (Mulyana, 2016: 81)

Dapat kita simpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi dengan bergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai pengertian, mengenai masalah yang di bahas dan akhirnya diharapkan akan terjadi perubahan perilaku.

Gambar 2.2
Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal



Sumber: Suranto Aw, 2011

Dari pemahaman ini prinsip-prinsip pokok pikiran yang terdapat dalam pengertian tersebut ialah dapat di kemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan antara pengirim pesan (sender) dengan penerima (receiver) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi yang efektif menurut Stewart L Tubbs menimbulkan 5 hal yaitu:

1) Pengertian

Pengertian artinya sebuah penerimaan yang sangat cermat dari isi stimulus seperti yang dimaksud ialah komunikator.

2) Kesenangan

Kesenangan ini ialah tidak semua komunikasi yang diajukan untuk menyampaikan informasi namun membentuk pengertian.

3) Pengaruh pada sikap

Seseorang melakukan komunikasi ini untuk mempengaruhi orang lain. Persuasi ini di artikan bahwa proses mempengaruhi pendapat, sikap dan Tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologi orang tersebut yang bertindak atas kehendaknya sendiri.

4) Hubungan social yang baik

Komunikasai yang ditujukan ini untuk menumbuhkan hubungan social yang baik. Manusia adalah makhluk social yang tidak tahan hidup sendiri. Manusia yang ingin berhubungan dengan orang lain secara positif.

5) Tindakan

Komunikasi untuk menimbulkan pemahaman memang agak sulit, namun lebih sulit lagi mempengaruhi sikap dan mendorong orang yang akan bertindak. Namun efektivitas komunikasi biasanya diukur dari Tindakan yang nyata yang dilakukan oleh komunikator.

b. Komponen Komunikasi Interpersonal

Dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen dalam komunikasi yang secara integrative saling berperan sesuai dengan karakteristik itu sendiri. Adapun komponen-komponen komunikas interpersonal:

1) Sumber (Komunikator)

Dalam sebuah konteks komunikasi interpersonal adalah individu yang menciptakan, memformulasikan dan menyampaikan pesan. Dalam hal ini pesan yang akan disampaikan dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan social sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain.

2) Encoding

Encoding adalah suatu aktivitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan symbol-simbol verbal dan non verbal yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata Bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. Encoding merupakan Tindakan untuk memformulasikan isi pikiran ke dalam symbol-simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

3) Pesan

Pesan merupakan hasil dari pada encoding. Pesan adalah seperangkat symbol yang verbal dan non verbal atau keduanya yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan sebuah unsur yang diterima oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasikan makna pesan sesuai dengan yang diinginkan

4) Saluran

Saluran merupakan sarana dari fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan ke orang lain secara umum. Dalam

konteks komunikasi interpersonal sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan yang dapat berupa media cetak, audio, maupun non audiovisual.

5) Penerima (komunikan)

Penerima adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan komunikan juga melakukan proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seseorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

6) Decoding

Decoding adalah sebuah proses yang penerima lakukan untuk membuat pesan sesuai dengan apa yang ia terima. Dapat diartikan juga sebagai penafsiran pesan oleh penerima agar pesan tersebut memiliki makna sesuai dengan apa yang dimaksud pengirim.

7) Penerima

Penerima adalah seseorang yang dituju oleh pengirim. Didalam komunikasi interpersonal, orang yang menjadi tujuan akhir dari pengiriman pesan disebut penerima

8) Gangguan

Gangguan adalah sebuah hambatan ketika proses pengiriman pesan contohnya adalah salah paham, perbedaan kebudayaan dan sebagainya yang menimbulkan penafsiran yang berbeda.

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Adapun tujuan dari komunikasi interpersonal menurut De Vito (2007: 7) adalah sebagai berikut:

1. To Learn

Komunikasi interpersonal memungkinkan orang untuk dapat memahami dunia luar, memahami orang lain dan dirinya sendiri. Dengan membicarakan diri sendiri dengan orang lain, seseorang dapat dan mampu mempelajari dirinya sendiri melalui feedback yang diberikan tentang perasaannya, pemikiran, dan perilakunya. Seseorang juga mampu mengerti dari feedback yang diberikan dan bagaimana penilaian orang terhadap dirinya.

2. To Relate

Salah satu dari kebutuhan manusia adalah untuk dicintai dan disukai berinteraksi dan membangun relasi yang baik dengan yang lainnya, begitu juga sebaliknya oleh sebab itu manusia harus membangun relasi yang baik dengan sesamanya, dan saling berinteraksi salah satu caranya adalah dengan melakukan komunikasi interpersonal.

3. To Influence

Pengaruh dari sikap dan perilaku dari seseorang kepada orang lainnya dapat melalui komunikasi interpersonal misalnya orang tersebut juga ingin mempersuasi orang lain untuk melakukan voting terhadap dirinya, membeli buku atau hal yang baru. Banyak waktu yang digunakan oleh seseorang untuk melakukan komunikasi interpersonal yang bersifat persuasive.

4. To Play

Seseorang memerlukan waktu yang sejenak untuk istirahat dari kejenuhan. Salah satunya adalah dengan melakukan komunikasi interpersonal seperti berbicara dengan teman melalui mengenai aktivitas akhir minggu, berdiskusi mengenai olahraga atau kencan, bercerita tentang suatu kisah atau lelucon, dan berbicara secara umum untuk menghabiskan waktu.

5. To Help

Dalam kegiatan sehari-hari komunikasi interpersonal dapat digunakan seseorang untuk menolong orang lain seperti memberikan saran, masukan, nasihat dan sebagainya. Dan hal ini juga dapat terjadi dengan menggunakan media tertentu, seperti email dan yang lainnya. Keberhasilan dari fungsi komunikasi interpersonal ini untuk menolong dari skill dan pengetahuan dari komunikasi interpersonal orang yang melakukannya (De Vito, 2007: 8)

d. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila dilihat dengan jenis komunikasi lainnya maka dapat dijelaskan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal antara lain:

- 1) Pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relative kurang terstruktur

Ketika seseorang berkomunikasi dengan teman, saudar, ataupun seseorang yang baru dikenal, biasanya pembicaraan akan berlangsung spontan, tidak terencana topiknya dan berpindah-pindah dari satu pembicaraan ke pembicaraan lainnya. Pembicaraan ini mereka mengalir diselingkan guraian yang berkembang ke berbagai arah sesuai dengan kehendak mereka.

- 2) Arus dua Pesan

Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima pesan dalam posisi yang sejajar, sehingga akan memicu terjadinya pola penyebaran pesan yang mengikuti dua arah. Komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu juga sebaliknya. Arus pesan dari dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.

- 3) Umpan Balik

Dalam komunikasi interpersonal feedback diberikan komunikan dengan secara spontan demikian juga tanggapan dari komunikator. Melalui respons yang diberikan secara spontan dapat mengurangi kebohongan lawan bicara seperti melihat gerak geriknya ketika berkomunikasi.

- 4) Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat

Komunikasi interpersonal merupakan metode antar pribadi yang menuntut agar peserta komunikasi dalam jarak dekat baik berupa jarak dalam fisik maupun psikologis (Herri Zan Pieter, 2017: 107)

e. Keberhasilan dalam Komunikasi Interpersonal

Untuk mendukung efektivitas komunikasi interpersonal diperlukan sikap positif yang dikembangkan agar menciptakan keberhasilan dalam komunikasi interpersonal (Suranto, 2011: 23) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Membuka pintu komunikasi

Dengan membuka pintu komunikasi hal ini berarti akan memiliki komitmen untuk bekerjasama yang kita dapatkan dari upaya membukan pintu komunikasi tersebut. Melainkan dapat meningkatkan kedekatan hubungan dengan orang lain.

2. Sopan dan ramah dalam berkomunikasi

Penampilan yang sopan dan ramah yang akan membuat kita aman dalam memulai berkomunikasi. Oleh sebab itu kita perlu membiasakan diri untuk bersikap ramah dan sopan agar orang lain juga bersikap ramah kepada kita.

3. Saling menghargai

Tidak boleh sungkan meminta maaf kepada orang lain saat merasa bersalah. Ketika sudah menyadari bahwa melakukan kesalahan dalam berkomunikasi, maka sebaiknya kita meminta maaf. Dengan begitu maka sebenarnya kita menaruh rasa hormat dan saling menghargai pada orang lain, berikutnya kita akan dihargai juga oleh orang lain. Dalam suasana hubungan yang saling menghargai komunikasi yang akan berjalan efektif.



4. Cepat dan Tanggap

Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pekerjaan dan fungsinya artinya keputusan yang harus diambil dan hasil dari pekerjaan tersebut harus baik serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar profesi yang efisien dan efektif.

5. Penuh Perhatian

Apabila setiap individu memiliki perhatian yang baik maka akan mudah memahami karakteristik orang lain, dan dengan demikian dapat mengusahakan proses komunikasi yang menyenangkan kedua belah pihak tanpa melanggar etika dan tata krama.

6. Bertindak jujur dan adil

Kejujuran merupakan prinsip profesional yang paling penting. Ditunjukkan oleh sifat jujur dan setia serta merasa terhormat pada profesi yang disandangnya, tidak menyombongkan diri, serta berusaha terus untuk mengembangkan diri dalam peningkatan keahlian dan keterampilan profesional.

f. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Berbagai macam dalam komunikasi interpersonal antara nya adalah komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan dan komunikasi tatap muka. Redding mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara (Muhammad, 2010: 159-160) adalah sebagai berikut:

1. Interaksi Intim

Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota atau keluarga, dan orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan dalam menentukan interaksi dari iklim yang sedang terjadi. Dalam organisasi, hubungan ini dikembangkan dalam system komunikasi informal. Misalnya hubungan yang terlibat diantara kedua orang teman baik dalam organisasi yang mempunyai interaksi personal mungkin diluar peranan dan fungsinya dalam organisasi.

2. Percakapan Sosial

Percakapan social adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang dengan cara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan ini biasanya tidak begitu terlibat secara mendalam. Tipe dari komunikasi ini tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.

3. Interogasi atau pemeriksaan

Introgasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seorang yang ada dalam situasi control yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari pada yang lain. Meskipun bentuk dari komunikasi ini tidaklah selalu diingini tetapi ada dalam organisasi. Misalnya jika seorang karyawan dituduh untuk mengambil barang-barang organisasi untuk kepentingan pribadinya biasanya karyawan tersebut di interogasi oleh pimpinannya untuk mengetahui benar atau tidaknya tujuan tersebut.

4. Wawancara

Wawancara adalah salah satu komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Dari salah seorang tersebut mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengarkan dengan baik kemudian memberikan jawaban yang dikehendaki sampai tujuan wawancara tercapai.

Pace yang dikutip oleh Cangara (2011: 32) mengemukakan komunikasi antar pribadi dapat dibedakan atas dua macam, yaitu komunikasi Diadik, dan komunikasi kelompok kecil yaitu:

1. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik ini ialah sebuah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik ini dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu percakapan, dialog dan wawancara

2. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil ialah proses dari komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota nya saling berinteraksi satu sama lain.

Situasi yang sama dengan komunikasi interpersonal adalah komunikasi group (*Group Communication*) baik dalam kelompok kecil maupun komunikasi dalam kelompok besar. Karena dari kedua jenis komunikasi tersebut sifatnya tatap muka, umpan balik berlangsung seketika (Effendy, 2011: 15)

g. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

Schutz yang dikutip oleh Muhammad (2010: 161-165) mengidentifikasi 3 macam kebutuhan komunikasi interpersonal ini, yaitu

kebutuhan kasih sayang, kebutuhan diikutsertakan dan kebutuhan akan kekuasaan dan control. Karena pada kebanyakannya komunikasi dalam organisasi terjadi dalam tingkatan interpersonal adalah penting untuk mengenal kebutuhan interpersonal yang kita miliki saat ini. Meskipun dari setiap kebutuhan itu berbeda namun dari satu situasi kepada situasi lainnya komunikasi itu akan dapat membantu dalam berkomunikasi dengan orang lain. Adapun kebutuhan komunikasi interpersonal dalam organisasi dapat dilihat berikut ini:

1. Kasih sayang

Kebutuhan dari kasih sayang ini adalah kebutuhan untuk mempertimbangkan segalanya apakah dari yang disukai atau di sayangi orang lain. Dalam pengalaman hidup semua pasti mempunyai teman atau sudah melihat orang berusaha untuk memenuhi kebutuhan ini. Misalnya disukai oleh setiap orang. Orang yang sudah memenuhi kriteria ini yang dinamai personal. Pada samping itu kelihatan biasa saja jika seseorang yang tidak sanggup untuk memenuhi kebutuhan ini, dan orang yang demikian itu dinamakan kurang personal atau terlalu personal.

2. Diikutsertakan

Kebutuhan akan merasa berarti diperhitungkan adalah merupakan kebutuhan interpersonal diikutsertakan. Orang yang tidak berhasil untuk memenuhi kebutuhan ini dinamakan kurang social atau terlalu social. Orang yang kurang social ini atau tidak suka orang disekililingnya dianggap bahwa komunikasi sebagai ancaman dari orang lain. Orang ini sering merasa sangat

malu dan sangat sulit untuk menciptakan percakapan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Kontrol

Kebutuhan dari ketiga yang dikatakan menurut Schutz adalah control yaitu kebutuhan yang timbul karena adanya rasa tanggungjawab dan kepemimpinan. Ada tiga dari tipe control yang berbeda yaitu abdikrat yang karena kepribadiannya sangat patuh pada orang lain dan tidak percaya pada diri mereka dan sering menganggap bahwa mereka tidak sanggup melakukan sesuatu. Autocrat ialah orang yang tidak pernah cukup untuk mengontrol, individu-individu ini selalu mencoba mendominasi orang lain, dan democrat ialah orang yang merasa senang apakah mereka memiliki posisi kepemimpinan atau kurang dari itu.

Dengan demikian komunikasi interpersonal itu sangat dibutuhkan oleh setiap orang karna setiap orang memiliki kebutuhan komunikasi interpersonal yang berbeda kita harus mengetahui kebutuhan interpersonal pribadi agar dapat mengubah perilaku kita yang tidak sesuai dengan lingkungan kita agar tidak merugikan orang lain.

h. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito (2010: 70-75) efektivitas komunikasi interpersonal dengan lima kualitas umum yang akan dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*Equality*) yaitu:

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan ini adalah sikap yang dapat menerima segala masukan dari orang lain, serta berkenaan dengan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Kualitas dari keterbukaan ini pada hal nya terdiri dari tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu:

- a) Komunikator interpersonal yang efektif ini harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang-orang yang harus segera membukakan Riwayat hidupnya. Memang hal ini akan menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya harus ada kesediaan untuk membuka diri dalam mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan.
- b) Mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang akan datang. Orang yang diam tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Hal ini kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang diucapkan dan kita berhak mengharapkan hal ini. Komunikator memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.
- c) Menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggungjawabnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggungjawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata ganti orang pertama tunggal.

2. Empati (*Empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan jika seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dan dapat merasakan apa yang akan dirasakan orang lain. Dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain melalui kaca mata orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa yang akan datang. Seseorang yang mampu mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik, serta sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang mana terdapat sikap mendukung, artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung demi terselenggaranya interaksi secara terbuka.

4. Sikap Positif (*Positivisme*)

Sikap positif ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap nya antara lain:

- a) Menghargai orang lain
- b) Berfikiran positif terhadap orang lain
- c) Tidak menaruh curiga secara berlebihan
- d) Meyakini penting orang lain

- e) Memberikan pujian dan penghargaan
- f) Komitmen menjalin kerjasama

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi adakalanya terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang ada yang mungkin lebih kaya, lebih cantik, atau lebih tampan dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila suasana setara artinya pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, sama-sama bernilai dan berharga, dan saling membutuhkan. Kesetaraan ini tidak mengharuskan kita untuk menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal dari pihak lain. Kesetaraan kita menerima pihak lain.

i. Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, didalam komunikasi yang selalu ada hambatan yang didapatkannya yang mengganggu dari proses sebuah komunikasi. Sehingga dengan informasi dan gagasan yang disampaikan ini tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver. Menurut Cangara (2011: 145-149) hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh yaitu:

1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis ini terjadi jika salah satu alat yang akan digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan.

2. Hambatan Sematik

Hambatan sematik ini ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada Bahasa yang akan digunakan.

3. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis ini terjadi disebabkan masalah yang di karenakan persoalan yang terjadi diantara individu. Misalnya rasa curiga kepada sumber, situasi yang berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

4. Hambatan fisik

Hambatan fisik adalah sebuah hambatan yang dikarenakan kondisi geografis, pada komunikasi interpersonal ini hambatan fisik juga diartikan karena adanya gangguan organic yang tidak berfungsinya salah satu indera pada si penerima.

5. Hambatan status

Hambatan status ini adalah hambatan yang disebabkan karna jarak social diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu mempertimbangkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat yaitu bawahan yang cenderung hormat kepada atasan atau rakyat kepada raja yang memimpinya.

6. Hambatan kerangka berpikir

Hambatan kerangka berpikir ialah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang

digunakan dalam komunikasi ini, hal ini dikarenakan latar belakang pengalaman dan Pendidikan yang berbeda.

7. Hambatan Budaya

Hambatan budaya ini adalah hambatan yang terjadi disebabkan adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

B. Definisi Operasional

1. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih, dengan efek dan *feedback* langsung. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah komunikasi berbentuk Satuan Polisi Pamong Praja kepada pedagang
2. Penertiban adalah Tindakan dalam rangka menumbuhkan ketaatan warga masyarakat agar tidak melanggar ketentraman dan ketertiban umum serta Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala daerah
3. Pedagang dengan menggunakan mobil adalah pedagang yang menjual makanan dan minuman dengan menggunakan sarana mobil sebagai tempat berjualannya.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti (tahun)	Judul	Permasalahan	Hasil Penelitian
1	Ade Ayu Nurlaeli (2017)	Komunikasi interpersonal pada Satuan Polisi Pamong Praja dengan Pedagang Kaki Lima di Kota Bandung	Bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Pamong Praja dalam menertibkan pedagang kaki lima di Kota Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Satuan polisi pamong praja adalah dengan menggunakan koordinasi, mencakup target operasi dan Tindakan. Kemudian melakukan komunikasi menggunakan pendekatan kekeluargaan. Factor pendukung interpersonal satpol PP ini adalah sikap, usia, dan gender. Factor penghambatnya adalah keegoisan pedagang kaki lima yang tidak mau mengikuti aturan dan kebijakan pemerintah yang sudah diberikan
2	Shintia Kristanty (2016)	Pola komunikasi organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban pedagang kaki lima di DKI Jakarta (studi deskriptif pada Satuan Polisi pamong Praja di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pusat	Bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban pedagang kaki lima di DKI Jakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi antara pimpinan Satpol PP dengan petugas dan pedagang diantaranya adalah gaya komunikasi, arus pesan dan komunikasi. Gaya komunikasi informatif dan persuasive namun dengan pendekatan humanis
3	Unik Desthiani (2017)	Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pembinaan kepada pedagang Kaki Lima di Kalimantan Selatan	Bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Pamong Praja dalam memberikan pembinaan kepada pedagang kaki lima Kalimantan Selatan	Hasil penelitian ini ialah Satpol PP sudah melakukan berbagai macam tugas dan fungsi dari pembinaan PKL ini, yaitu dalam bentuk langsung, atau melalui konseling dan sanksi. Dalam menyampaikan informasi ini dengan berkomunikasi secara langsung atau dengan memberikan surat edaran dan plang kepada PKL. Peran dari satpol PP ini dalam membimbing dan membina melalui konseling telah berjalan dengan baik dan telah dilakukan secara rutin untuk mendapatkan informasi tambahan kepada pedagang kaki lima ini.m

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Adapun perbedaan dan persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Ayu Nurlaeli pada tahun 2017 yang berjudul “Komunikasi interpersonal pada Satuan Polisi Pamong Praja dengan Pedagang Kaki Lima di Kota Bandung”. Persamaan dari penelitian Ade Ayu ini adalah sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal Satpol Pamong Praja dan pedagang sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan objek dari peranan dan komunikasi interpersonal dan pembinaan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sintha Kristanty pada tahun pada tahun 2016 yang berjudul “Pola komunikasi organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban pedagang kaki lima di DKI Jakarta (studi deskriptif pada Satuan Polisi pamong Praja di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pusat”. Persamaan dari penelitian Sintha Kristanty ini adalah masih sama meneliti tentang Satpol PP dan pedagang kaki lima. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan pola komunikasi sebagai variabel, dan penelitian ini menggunakan komunikasi interpersonal.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Unik Desthiani pada tahun 2017 yang berjudul “Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pembinaan kepada pedagang Kaki Lima di Kalimantan Selatan”. Persamaan dari penelitian ini ialah sama-sama meneliti satuan polisi pamong praja dan pedagang. Namun perbedaan dari penelitian Unik

dan penelitian ini ialah variabel yang diambil ialah komunikasi interpersonal dan pedagang yang menggunakan mobil.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode dalam penelitian yang digunakan oleh penulis ini adalah metode kualitatif. Pertimbangan dari penulis untuk menentukan pendekatan kualitatif ini dikarenakan membahas secara mendalam dan lebih mengetahui fenomena-fenomena tentang aspek, perilaku, sikap, tanggapan, keinginan dan kemauan seseorang atau kelompok. Penulis berusaha untuk mengganti informasi yang terjadi dilapangan tanpa berusaha mempengaruhi informan.

Dalam penelitian kualitatif dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan. Setelah data-data dikumpulkan maka, peneliti akan menganalisa secara kualitatif. Analisa kualitatif ialah yang tidak menggunakan matematis, model statistik, ekonometrik, atau model-model tertentu lainnya melainkan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya Hasan, (2002:100).

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2010: 132) mengatakan bahwa subjek penelitian sebagai informan yang mana artinya orang pada latar penelitian yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti ini mendeskripsikan subjek penelitian sebagai pelaku bahasanya yang menjadikan sasaran pengamatan atau informan pada suatu penelitian yang di lakukan peneliti. Adapun subjek yang menjadi penelitian adalah:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

1. Kepala Satpol PP sebanyak 1 orang
2. Pegawai Satpol PP sebanyak 3 orang
3. Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil sebanyak 5 orang.

Adapun dapat dilihat jumlah informan dan key informan dalam tabel adalah berikut ini:

Tabel 3.1
Jumlah Informan dan Key Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Satpol PP	1
2	Pegawai Satpol PP	3
3	Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil	5
	Jumlah	9

Sumber: Data Olahan Penulis, 2020

Adapun alasan peneliti memilih informan diatas adalah karena sebagai sumber untuk mencari informasi terkait penelitian yang dilakukan dan berhubungan langsung dengan komunikasi interpersonal dalam menertibkan pedagang sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat.

2. Objek Penelitian

Menurut Chaer (2007: 17) objek penelitian ini merupakan sebuah hal yang menjadi perhatian dari suatu penelitian. Perhatian tersebut menjadi substansi atau materi yang akan diteliti atau di pecahkan persoalannya menggunakan teori yang berkaitan. Objek penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah diterangkan maka adapun penelitian ini bertempat di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja yang bertempat di Jl. Letkol Hasan Basri Pekanbaru Riau. Waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																Ket
		Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X															
2	Seminar UP			X														
3	Riset			X														
4	Peneliti Lapangan				X X													
5	Pengolahan Dan Analisis Data					X	X											
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi						X	X										
7	Ujian Skripsi								X									
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi									X	X	X	X					
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi													X	X	X		

D. Sumber Data

Adapun beberapa sumber data dalam penelitian terbagi menjadi :

1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian yaitu para pedagang mobil dan Satpol PP yang akan di teliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa kegiatan yang dilakukan mengenai Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong

Praja dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berdasarkan keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer (Hadi, 2014). Data yang digunakan untuk membantu menjelaskan data primer berupa arsip dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian, data yang diberikan pihak instansi berupa dokumen terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dengan teknik *indepth interview*, wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Daymon 2008:258).

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dalam bentuk *interview*, dengan ini peneliti dapat memberi gambaran tentang subjek dalam mendefinisikan diri sendiri, lingkungan, tekanan situasi dan strategi

manajemen yang diterapkan serta masalah-masalah yang dihadapi pada saat menjalankan manajemen tersebut dengan kegunaan untuk mencapai hasil penelitian yang diharapkan. Dalam wawancara ini menggunakan format terbuka, dalam arti memberi kesempatan kepada informan untuk memberi jawaban sesuai dengan pemikiran mereka.

2. Observasi

Suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Apapun metode yang akan dipakai, dalam segala situasi akan selalu memperhatikan sesuatu untuk memperoleh bukti lebih banyak yang akan membantu memahami konteks riset. Namun observasi melibatkan pencatatan sistematis etis awal apa yang dilihat di lapangan (Daymon 2008: 319). Observasi ini dilakukan dengan wawancara dan pengamatan secara langsung di lapangan sehingga dapat mengetahui permasalahan apa saja yang sedang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang, dan sebagainya. Dokumen tersebut dapat menjadi sumber data pokok, dapat pula hanya menjadi data penunjang dalam mengeksplorasi masalah penelitian (Nanang Martono, 2016: 87).

Dokumentasi ini ialah dengan mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Dokumentasi dapat berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen, rapat, catatan khusus, rekaman kaset, rekaman video, photo dan sebagainya Sukandarrumidi (2004: 101-102). Dokumentasi ini dilakukan untuk bisa merekam kejadian saat penelitian melalui foto-foto penelitian.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan *triangulation analysis* (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subjek penelitian dengan meneliti autentisitasnya berdasarkan data empiris yang ada. Peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain, serta alasan yang logis (Kriyantono, 2006: 38)

Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan sesuai dengan kondisi lapangan yang menjadi objek penelitian. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

G. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis ini model yang digunakan yaitu interaktif, inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Humberman (1992: 28) yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari data-data tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk data analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan yang masih berupa data mentah dari hasil kuesioner atau angket, wawancara, dokumentasi yang didapat dan di klarifikasi untuk diringkas agar mudah dipahami. Reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang terpenting dicari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*)

Diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

Mendisplay kan data dalam penelitian kualitatif agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif yang lazim digunakan adalah dalam bentuk teks naratif.

3. Membuat kesimpulan / *verifikasi*

Kesimpulan yang akan diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian ini berlangsung dengan maksud untuk menguji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

Model analisis interaktif ini sengaja dipilih dan bukannya model analisa linear yang dipilih disebabkan oleh sifat dari model analisis interaktif dan memungkinkan pengulangan dalam menggali data dilapangan apabila terjadi kekurangan dalam reduksi dan penyajian data. Adapun tujuannya adalah untuk lebih memperdalam proses analisis suatu data. Hal ini berbeda dengan model linear yang menggali datanya hanya bersifat sekali dan tidak bersifat siklus seperti halnya model analisis interaktif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru

Berdasarkan Undang-Undang republic Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 148 ayat (1) menyatakan untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan peraturan dan penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja.

Penyelenggaraan Pemerintah Umum dan Pembangunan di Daerah dapat berjalan baik dan lancar apabila terjaga Ketentraman dan Ketertiban, yaitu suatu kondisi masyarakat dan pemerintah yang dinamis sehingga dapat melaksanakan kegiatan dengan aman, tentram, tertib dan teratur.

Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja sebagai perangkat daerah mempunyai peran yang strategis dalam membantu kepala daerah dibidang penyelenggaraan pemerintahan umum, khususnya dalam rangka membina ketentraman dan ketertiban di wilayah serta peneegakan atas pelaksanaan peraturan daerah dan keputusan kepala daerah.

Upaya untuk mencapai kondisi yang tentram tertib bukan semata-mata menjadi tugas tanggung jawab pemerintahan saja tetapi justru diharapkan peran serta seluruh lapisan masyarakat untuk ikut menumbuhkan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.

Sedangkan kewajiban satuan polisis pamong praja memberikan pembekalan kepada kepada masyarakat terhadap hakikat dan pentingnya pemeliharaan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

ketentraman dan ketertiban sebagai suatu kondisi mutlak yang dibutuhkan baik oleh Pemerintah maupun masyarakat dalam melaksanakan pembangunan.

Oleh karena itu tidak menutup kemungkinan selain memberikan penyuluhan, pembinaan satuan polisi pamong praja akan melaksanakan tindakan penertiban dengan cara memberikan peringatan secara lisan dan atau tulisan, tindakan mencegah dini atau pengaturan jaga, pengawalan dan patrol.

Disusunnya rencana pemantapan kinerja satuan polisi pamong praja Kota Pekanbaru agar aparatur Satuan Polisi Pamong Praja dan masyarakat sinergis dalam menyikapi peraturan Daerah dan keputusan Kota Pekanbaru sehingga tercapailah kondisi yang kondusif.

2. Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja

a. Visi Satuan Polisi Pamong Praja

1. Terwujudnya masyarakat Kabupaten Bengkalis yang tentram, tertib dan taat hukum. Dalam pernyataan visi tersebut mengandung kata-kata kunci sebagai berikut:
2. Tentram adalah suatu tatanan yang sesuai dengan kaidah hukum, norma hukum, norma sosial dan peraturan perundang-undangan sehingga terselenggarakan sendi-sendi kehidupan yang menjamin rasa aman dan tentram.
3. Tertib adalah suatu keadaan kehidupan yang serba teratur dan tertata dengan baik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku guna mewujudkan kehidupan masyarakat yang dinamis, aman, tentram lahir dan bathin.

4. Tata hukum adalah suatu bentuk kesadaran individu ataupun kolektif yang memahami bahwa hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara terdapat ketentuan, adanya hak, kewajiban serta larangan yang harus di patuhi bersama agar kehidupan menjadi teratur.

b. Misi Satuan Polisi Pamong Praja

Meningkatkan penyelenggaraan dan pemeliharaan dan ketertiban umum serta menumbuhkan kepatuhan hukum terhadap masyarakat yang ada didaerahnya masing-masing.

3. Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja

a. Tugas Pokok Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan polisis pamong praja mempunyai tugas dalam penegakan Peraturan Daerah dan menyelenggarakan Ketertiban Umum serta Ketentraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat.

b. Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja

1. Penyusunan program dan pelaksanaan peraturan Daerah, penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan masyarakat
2. Pelaksanaan kebijakan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah
3. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah
4. Pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat

5. Pelaksanaan koordinasi peraturan daerah, dan peraturan kepala daerah penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan kepolisian Negara Republik Indonesia, penyidik pegawai negeri sipil daerah atau aparaturnya lainnya.
6. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah

4. Wewenang satuan Polisi Pamong Praja Di Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana dan program dibidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat
- b. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan pembinaan teknis dibidang Ketertiban Umum dan Ketentraman masyarakat
- c. Pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan dibidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan dibidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- e. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh kepala Satuan Polisi Pamong Praja.

B. Profil Informan

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa informan sesuai kriteria dan teknik pengumpulan data dengan cara purposive sampling untuk menjadi narasumber. Beberapa informan dibawah ini diharapkan dapat membantu

peneliti untuk memperoleh dan melengkapi data penelitian yang konkrit dan detail mengenai komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang yang menggunakan mobil. Dimana peneliti telah mendapatkan beberapa Kepala dan Anggota Satpol PP serta pedagang menggunakan mobil sebagai informan dibawah ini:

Tabel 4.1
Data Narasumber

No	Nama	Status	Jenis kelamin
1.	Hadi Penandio	Kepala Satpol PP	Pria
2.	Kusmin	Anggota Satpol PP	Pria
3.	Alpijoni	Anggota Satpol PP	Pria
4.	Ari	Anggota Satpol PP	Pria
5.	Bambang	Pedagang menggunakan mobil	Pria
6.	Abdi	Pedagang menggunakan mobil	Pria
7.	Melda	Pedagang menggunakan mobil	Wanita
8.	Juli	Pedagang menggunakan mobil	Wanita
9.	Adi	Pedagang menggunakan mobil	Pria

C. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang relevan dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi interpersonal Satua Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil, maka penulis melakukan wawancara secara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan tersebut dan observasi langsung di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil, yang diawali dengan observasi dan dilanjutkan dengan wawancara mendalam. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data kualitatif yang sesuai dengan metode penelitian dan diuraikan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagan Makanan dan Minuman dengan Menggunakan Mobil di Kota Pekanbaru

Perkotaan adalah sebuah pusat kegiatan perekonomian yang memiliki ciri kepadatan penduduk yang tinggi dan merupakan sebuah tempat yang kompleks dari masyarakatnya namun tidak selalu menjanjikan keramahan dari pada setiap masyarakat terutama dalam usaha untuk mencari pekerjaan yang guna untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dengan hal ini tercermin dari banyaknya pengangguran yang ada di sebuah perkotaan. Pada tahun 1997 merupakan sebuah kemerosotan dari perekonomian Indonesia yang ditandai dengan krisis berkepanjangan sehingga kondisi dari perekonomian di Indonesia yang tidak stabil dan menyebabkan tampug sector formal semakin terbatas dan ditambah semakin terbatas, dan ditambah maraknya penduduk daerah yang ke kota dan menyebabkan membludaknya tingkat pengangguran.

Pada sisi lainnya banyak perusahaan umumnya yang berada di era perkotaan untuk mengikuti industrialisasi dengan menggunakan teknologi yang modern dan canggih serta hemat tenaga. Selain dari pada itu, bidang industry juga lebih mengutamakan tenaga kerja yang berkualitas dengan tingkat Pendidikan tinggi sehingga mendapatkan keseimbangan antara teknologi dan kualitas tenaga kerja yang mempengaruhi hasil produksi.

Berdasarkan hal yang dijelaskan diatas dengan harapan seseorang untuk dapat hidup, maka mau tidak mau Angkatan kerja yang tidak tertampung dan tidak terpilih oleh sector industry formal harus mencari alternatif lain diluar sector

formal. Salah satunya yaitu dengan memasuki sector yang informal. Pada saat ini ternyata pertumbuhan sector informal semakin meningkat demikian juga yang terjadi di Kota Pekanbaru. Pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil sebagai sector informal merupakan sebuah permasalahan sosial dan ekonomi yang mana keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat.

Keberadaan pedagang liar yang sangat meresahkan dan harus ditertibkan yang merupakan sebuah tugas dari Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 pada pasal 4 bahwa Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas untuk menegakkan perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Penertiban yang akan dilakukan oleh Satpol PP ini tidak mudah karena sering kali mendapatkan perlawanan dari pedagang. Pedagang liar ini masih tidak mau ditertibkan karena mereka juga membayar iuran sampah. Dalam proses penertiban ini yang dilakukan oleh satpol PP sering kali mendapatkan perlawanan dari pedagang yang mana beberapa kali terjadi konflik dan perkelahian antara pedagang yang menggunakan mobil dengan Satpol PP.

Banyak dari pedagang yang menggunakan mobil ini meminta agar lapak mereka tidak digusur serta untuk memberikan efek jera. Satpol PP biasanya mengangkut beberapa barang dagangan bahkan lapak mereka serta lapak yang semi permanen milik pedagang untuk dibawa dan disita sementara waktu. Namun barang tersebut akan di kembalikan apabila pedagang ini memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan. Karena dengan penyitaan barang tersebut Satpol PP selalu

mendapatkan citra yang negative meskipun sudah ditertibkan oleh anggota Satpol PP tidak membuat pedagang jera dan tetap membuka lapak mereka sehingga setelah ditertibkan juga akan mengulangnya lagi yang mana efek jera tidak menimbulkan dirinya.

Menurut De Vito (2004: 70-75) efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Berikut pada penjelasannya:

1. Keterbukaan

Keterbukaan atau sikap terbuka ini sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan di masa sekarang ini. Sikap keterbukaan ini merupakan sebuah kesediaan seseorang untuk terbuka, rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya dan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Sikap keterbukaan ini ditandai dengan adanya kejujuran dan tidak berbohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya.

Komunikasi yang terbuka antara lain adalah sikap keterbukaan komunikator kepada orang yang diajaknya berinteraksi, komunikator bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan kepemilikan dan pikiran ini harus

benar-benar dipertanggungjawabkan bahwa apa yang kita lontarkan ketika berkomunikasi itu adalah milik kita.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Kepala Satuan Anggota Polisi Pamong Praja menerangkan bahwa:

“kalau saya dalam memberikan keterangan dan informasi mengenai tidak bolehnya berjualan hanya sekali atau dua kali saja, saya jelaskan ke pedagang itu badan jalan yang tidak boleh berjualan, kalau sekali dua kali kan masih dengar gakapa juga, nanti kalau ndak dengar tau sendirilah akibatnya bisa jadi kami gusur, cara saya untuk memberikan informasi bahwa dilarang berjualan paling saya beri arahan saja”

Dari keterangan diatas maka Adapun hasil wawancara kepada Anggota Satpol PP dalam memberikan keterangan tentang tidak boleh berjualan adalah sebagai berikut:

“kalau anggota biasanya ngikuti arahan dari ketua, kalau ketua ini sudah memberikan arahan, kami cuma menegaskan Kembali, karena kan kadang informasi kami berikan mengenai tidak boleh berjualan tidak sering dan mendadak juga melakukan pengamanannya, jadi Cuma hanya sekedar memberikan informasi saja, tidak ada berbicara dengan detail kepada pedagang ini”

Adapun keterangan hasil wawancara dari anggota Satuan Polisi Pamong Praja adalah berikut ini:

“informasi paling minimal keterangan hanya segelintir aja, karena kalau berkepanjangan memberikan informasi rasanya tidak berwibawa kepada pedagang yang menggunakan mobil ini untuk berjualan, jadi kalau mereka udh jelas dengan informasi yang kami kasih dengar malah lebih bagus lagi”

Dan penjelasan mengenai informasi yang diberikan oleh Anggota Satuan Polisi Pamong Praja menerangkan juga bahwa:

“keterangan atau pun informasi yang saya jelaskan ke pedagang ini sekedar menyampaikan dan mengarahkan saja, tetapi tidak sampai kepada menjelaskan secara detail, karena kalau menjelaskan terus menerus pedagangnya bosan, yang diberikan informasi kepada nya pun belum tentu ia menerimanya”

Dari penjelasan diatas maka Adapun keterangan wawancara penulis kepada Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil menerangkan bahwa:

“kalau informasi sih terkadang Satpol PP ini jarang sekali ngomong, atau ngasih arahan gitu, mereka hanya langsung ke Tindakan aja, tapi kami tau sudah melanggar aturan, namun Satpol PP sedikit lebih keras sama kami”

Dan keterangan yang dijelaskan oleh Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil juga bahwasanya:

“Satpol PP jarang sekali memberikan informasi mengenai tidak bolehnya berjualan disini, mereka hanya menginstruksikan 1 atau 2 kali saja, karena kami juga butuh duit makanya berjualan disini, jadi kami anggap itu hal yang lumrah”

Berdasarkan keterangan yang sudah dijelaskan, maka pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil menjelaskan:

“Satpol PP ini selalu saja kalau mau menertibkan kami memberikan informasi lebih dahulu apa tujuannya datang kesini, trus memberikan arahan yang mana larangan berjualan disini, tapi kalau mereka sudah bosan kami juga gak ikutin aturan, ya mereka langsung tindak”

Dan keterangan yang dijelaskan kepada pedagang minuman yang menggunakan mobil menerangkan bahwa:

“mereka dari yang selama ini saya liat gak pernah sih memberikan informasi kalau dilarangnya tempat ini berjualan atau menghalangi badan jalan, tapi memang sering macet karena saya jualannya di tepi jalan kan,

namun Satpol PP tu tidak ada memberikan informasi kalau tempat ini dilarang”

Adapun keterangan kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan adalah:

“oooh kalau mereka tu selalu aja datang kasih ceramah, dan merasa harus di dengertiin arahnya, setiap kali datang kasih informasi kasih arahan lagi sampai kami pedagang yaudahlah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka mengenai informasi yang diberikan kepada pedagang yang menggunakan mobil oleh Satpol PP masih sering kali informasi nya kurang terbuka, atau belum mengarahkan hal yang terinci kepada pedagang ini, hal ini yang menyebabkan pedagang merasa acuh tak acuh terhadap Satpol PP ini. Satpol PP hanya menjelaskan keterangan dan menginstruksikan 1-2 kali mengenai penertiban pedagang yang menggunakan mobil namun setelahnya Satpol PP hanya bertindak saja tanpa berbicara dan membahasnya terlebih dahulu. Adapun keterangan mengenai keseringan atau tidak seringnya Satpol PP menghimbau pedagang tidak boleh berjualan di terangkan oleh Kepala Satpol PP berikut ini:

“kalau untuk himbauannya tidak sering, setiap ada perintah dari pusat saja saya langsung operasi, tapi kalau tidak ada saya tidak akan memberikan himbauan kepada pedagang yang menggunakan mobil ini”

Dan Adapun keterangan wawancara kepada anggota Satuan Polisi Pamong Praja adalah sebagai berikut:

“himbauan atau perintah kami sebagai anggota hanya ngikuti dari ketua biasanya, kalau ada operasi maka kami langsung menghimbau, biasanya himbauan tu datang 3 hari sebelum pengoperasian, kalau tidak ada kami juga ndak akan melakukan operasi”

Keterangan kepada anggota Satpol PP untuk menanyakan hal yang sama adalah berikut ini:

“himbauan atau perintah ini terkadang memang selalu dilaksanakan dari Satpol PP sendiri, tapi kalau sering itu tidak benar sih, sesekali saja untuk himbauannya”

Berdasarkan keterangan yang sama kepada anggota maka penulis mewawancarai anggota Satpol PP yang lainnya berikut ini:

“kami kalau perintah dari kepala untuk melakukan himbauan kami datang, kami arahkan kepada pedagang mengenai himbauan tersebut, dan terkadang memang ada laporan yang membuat kemacetan kami juga langsung bergerak untuk memberikan himbauan tersebut”

Dari keterangan hasil wawancara diatas maka penulis menanyakan mengenai hal tersebut kepada para pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil berikut ini:

“untuk info himbauan itu kami terima bahwa terkait larangan berjualan di trotoar jalan ini, tapi itu kami terima nya memang 3 minggu sekali himbauan tersebut, namun karena hanya sekedar himbauan kami tidak ambil pusing”

Dan wawancara penulis kepada pedagang minuman yang menggunakan mobil adalah berikut ini:

“himbauan dari Satuan Polisi jarang sekali malah saya tidak pernah mendengar atau menemukan informasi terkait pelarangan berjualan di tepi jalan dengan mobil atau kendaraan, maka dari itu saya tetap lanjut berjualan, lagian sudah bayar iuran sampah”

Dengan hal ini penulis juga mewawancarai pedagang minuman juga yang menggunakan mobil bahwasanya:

“Satpol PP kalau memberikan himbauan sesekali ada tapi ndak sering kali, karna kalau sering pun apabila tidak ada perubahan dari kami ya sama aja, himbauan tetap kami terima”

Dan penulis melakukan wawancara juga kepada pedagang makanan yang menggunakan mobil terkait hal ini:

“banyak dari seluruh himbauan yang kami terima, udah sering kami dikasih arahan dan himbauan tidak berjualan, harus berjualan dengan tempat yang diizinkan gitu, tapi kami acuh gak acuh, karena disini tempat kami mencari duit”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa Satpol PP memberikan himbauan kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini, tetapi himbauan tersebut dilakukan tidak jarang atau hanya sesekali apabila ada perintah dari pusat mengenai himbauan tersebut. Hal ini yang menyebabkan terjadinya miss komunikasi antara pedagang yang menggunakan mobil dengan Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Pekanbaru. Dan berdasarkan penjelasan mengenai berapa kali seminggu Satpol PP melakukan koordinasi kepada pedagang dalam menertibkan kemacetan lalu lintas ini, Adapun hasil wawancara penulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja berikut ini:

“untuk melakukan koordinasi kami mengadakannya 2 kali dalam sebulan, karena koordinasi ni sifatnya harus internal kan, jadi kami adakan 2 kali tersebut yang bertujuan agar pedagang ini paham apa maksud dari koordinasi kami ini”

Dan penulis juga melakukan wawancara kepada tiga anggota Satuan Polisi Pamong Praja mereka mengatakan bahwa:

“koordinasi kami lakukan apabila ada turun surat untuk melakukan operasi, tapi jika tidak ada kami juga tidak melakukan koordinasi”

“koordinasi yang dilakukan biasanya itu 3 minggu sekali saja tapi kadang juga tidak ada himbauan gak ada melakukan koordinasi”

“kami melakukan koordinasi biasanya memang harus rutin karena banyak udah pedagang yang menggunakan mobil memanfaatkan situasinya sehingga terjadinya kemacetan”

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa Satuan Polisi Pamong Praja melakukan koordinasi kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini, dengan melakukan koordinasi ini juga akan terjadi interaksi antara pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan dan Satpol PP ini. Dan hasil wawancara penulis kepada lima pedagang makanan dan minuman dengan mobil adalah sebagai berikut:

“kalau koordinasi rasa saya memang ada dari Satpol PP itu kan, tapi hanya mengecek sekedarnya aja lalu kasih arahan sedikit, tidak ada berbicara atau ngobrol Panjang mengenai hal ketertiban”

“sering, malah kadang sebulan tu ada 6 kali untuk melakukan penyisiran atau koordinasi kepada kami, mungkin sama pedagang yang lainnya juga”

“koordinasi mereka satpol PP ini Cuma mantau aja setau saya, mereka tidak banyak kali memberikan arahan, kadang memang ada tapi itu jarang sekali Satpol PP nya”

“satpol PP ini untuk koordinasi atau penyisiran ada kadang ya dua minggu sekali supaya memang ada kegiatan penertiban ini, mereka koordinasinya hanya sekedarnya saja”

“kalau untuk koordinasi rasa saya memang selalu mereka datang, tapi ya hanya datang trus melakukan wawancara singkat saja ke kami, kami juga jawabannya apa adanya dan tidak menekan”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Satuan Anggota Polisi Pamong Praja ini selalu mengutamakan pengkoordinasian dalam pelaksanaan penertiban pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan ini,

koordinasi ini bertujuan apabila mereka ada kesalahan atau hal yang tidak bisa di toleransi maka Satpol PP langsung yang menanganinya. Hal ini juga diwawancarai penulis kepada Kepala Satpol PP mengenai yang dilakukan Satpol PP dalam melakukan penertiban tersebut adalah berikut ini:

“yang kami lakukan untuk koordinasi dalam penertiban ini paling hanya melakukan arahan dan wawancara kecil saja kepada pedagang ini, dan menanyakan kenapa berjualan disini, apa tidak ada tempat lain”

Dari hal tersebut penulis melakukan wawancara kepada tiga anggota Satuan Polisi Pamong Praja:

“biasanya kalau untuk menertibkan kami melakukan wawancara dan menanyai biasanya, dan kami kadang juga survet kepada setiap pedagang ini alasan apa yang kuat sehingga mereka berjualan di tepi jalan dengan menggunakan mobil”

“penertiban biasanya kami lakukan kadang Cuma operasi biasa aja, kadang kami juga lakukan koordinasi langsung kepada pedagang, dan tidak pernah kami untuk tegas langsung”

“penertiban ini biasanya kami kadang lebih parah nya apabila pedagang yang menggunakan mobil tidak mendengar kadang kami melakukan penggusuran paksa, tapi itu jarang sekali karena koordinasi dengan cara halus kepada pedagang sudah cukup sebenarnya”

Berdasarkan hasil tersebut maka Adapun penulis melakukan wawancara kepada lima pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil untuk berjualan berikut ini:

“satpol PP ini biasanya mereka memang nanya langsung kepada kami, apa halangan kami berjualan di tepi jalan raya, kadang juga kalau kami tidak dengar diharuskan untuk mengosongkan tempat, tapi hanya sebentar saja, setelah itu kami buka lagi lapak kami”

“yang dilakukan Satpol PP ini kadang kurang efektif, hal ini mereka kadang kalau sudah dikasih tahu, kami tidak mendengarkannya

nikan, kami tidak ada lakukan pasti mereka bertindak tegas lagi dan memberikan ancaman”

“satpol PP sikapnya kadang beda-beda sih, ada mereka kadang berkoordinasi saja, dan menghimbau untuk kedepannya tidak boleh berjualan, tapi kami tidak mendengarkan besok nya mereka langsung menahan barang jualan kami”

“kalau dilihat yang dilakukan Satpol PP ini mereka mewawancarai lebih seringnya, kadang mereka apabila kami memang tidak mengikuti aturan mereka bertindak tegas, namun lebih sering memberikan arahan”

“satpol PP ini sering kali mereka cuma kasih arahan saja kepada pedagang, karena memang mereka tidak bisa juga bertindak tegas, namun apabila sudah membuat kemacetan berkepanjangan mereka paling menggusur dan memberikan penahanan barang jualan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Satpol PP ini melakukan koordinasi dan mereka selalu melakukan wawancara kepada pedagang yang menggunakan mobil ini, satpol PP melakukan arahan yang mana apabila pedagang tidak melakukannya dan tidak menertibkan jalan raya karena kepentingan sendiri maka satpol PP bertindak tegas kepada pedagang ini seperti melakukan penyitaan barang jualan dan penegasan untuk mengosongkan tempat nya tersebut. Adapun hasil wawancara mengenai bentuk nasihat dan masukan yang diberikan oleh Satpol PP dan tidak diterima kepada pedagang yang menggunakan mobil adalah sebagai berikut wawancara kepada Kepala Satpol PP:

“kalau bentuk nasihat yang tidak pernah diterima oleh pedagang ini biasanya pindah tempat lokasi jualan mereka, kadang pedagang ini diberikan solusi tidak ingin mendengarnya, kami memberikan opsi pilihan tempat yang bagus dan tidak membuat macet namun pedagang masih keras kepala”

Dan penulis melakukan wawancara kepada tiga anggota Satuan Polisi Pamong Praja ini menerangkan bahwa:

“nasihat yang kami kasih kepada pedagang ini terkadang ya berupa penegasan aja, jika mereka memang tidak ada perubahan kami bertindak tegas”

“kadang kalau untuk memberikan masukan yang ditolak oleh pedagang ini pemindahan tempat sih, mereka gak mau untuk pindah lokasi misalnya kayak tempat yang lebih aman selain di tepi jalan raya yang buat macet”

“salah satu nasihat yang tidak diterima oleh pedagang yang menggunakan mobil ini biasanya mereka hanya mengiyakan namun tidak didengar sama sekali, misalnya kami akan memperbaiki jalan untuk kepentingan yang lain, namun besok nya mereka masih ada di tempat tersebut”

Dari hasil wawancara kepada anggota Satpol PP ini penulis melakukan wawancara kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil untuk berjualan berikut ini:

“yang kami tidak terimanya satpol PP ini kadang suka langsung main gusur aja tanpa memberi tahu kalau ini tu jalan tidak boleh adanya penjualan yang membuat macet:

“kalau nasihat yang memang gak bisa kami terima dari Satpol PP ini mereka memberikan arahan namun masih ada sifat ancaman apa bila tidak melakukannya, kami sebagai pedagang ya masih tidak terima apabila Tindakan nya seperti itu”

“yang tidak kami terima sebenarnya hanya satu, yaitu memberikan opsi tempat berjualan tapi memberikan biaya sewa yang terlalu tinggi, jadi kami lebih memilih untuk membayar iuran sampah asal bisa berjualan”

“kalau nasihat sih biasanya kami terima aja apa yang disarankan oleh petugas Sapol PP ini, saya hanya ngikuti aturan yang berlaku saja”

“yang kami terima dari Satpol PP ini, saya suka sikap tegasnya kadang kalau mereka memang memberikan nasihat ya saya juga ikuti apa yang mereka mau, apabila pindah tempat ke yang lebih tertib saya juga ikut”

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keterbukaan yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil masih kurang optimal baik dari memberikan informasi yang berkaitan penertiban dalam meminimalisir kemacetan lalu lintas maupun sikap dalam memberikan nasihat atau masukan masih banyak pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan yang tidak diterima oleh pedagang tersebut. Namun pada sisi koordinasinya Satuan Polisi Pamong Praja sudah memberikan arahan yang baik dan jelas dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil ini.

2. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang orang lain alami, jika dari simpati ini diartikan larut dalam kesedihan individu maka empati diartikan sebagai mana kita memposisikan diri kita sebagai diri nya. Menurut Sugiyo (2005: 5) empati ialah sebagai suatu kesediaan untuk memahami seseorang secara baik yang terlihat dan nampak maupun yang tidak nampak khususnya perasaan, pikiran dan keinginan seseorang itu sendiri. Seseorang dapat menempatkan dirinya dalam suasana pikiran dan keinginannya apabila orang lain sedekat mungkin dan dapat berempati. Apabila empati ini selalu tumbuh dan berkembang dalam proses komunikasi interpersonal maka suasana dari hubungan komunikasi seseorang akan saling pengertian dan saling menerima.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil menerangkan bahwa:

“yang saya rasakan apabila Satpol PP ini banyak, salah satunya ketakutan saya untuk tidak bisa berjualan lagi dan mereka akan menggusur tempat atau lapak saya, dan saya juga tidak ada tempat berjualan lagi”

“satpol PP ini masih tidak memberikan rasa empati sih, kadang memang mereka juga bersikap arogan dan tidak mau tau dengan kondisi kami saat ini, apalagi jika mereka udah marah kali, mau tu menggusur lapak kami”

“Tindakan yang membuat kami kesal atau tidak senang kepada satpol PP ini adalah suka bertindak semaunya, kadang mereka menahan alat dan peralatan jualan kami, tapi memang dikembalikan dengan syarat tidak berjualan di badan jalan lagi”

“kalau satpol PP itu bertindak tegas kami memang ada rasa takutnya sih wanti-wanti, kadang kalau mereka udah melakukan operasi, kami langsung menutup lapak jualan kami sampai mereka kembali pulang”

“dari yang saya rasakan banyak sekali sebenarnya, tapi memang tidak perlu ditakutkan karna kan memang udah ada pelarangan tidak berjualan di badan jalan/ trotoar jalan, kami juga masih melanggar itu resiko kami berjualan”

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa Satuan Polisi Pamong Praja ini masih kurang merasakan dan masih bertindak sesuka hati kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, namun karena dari hal tersebut masih ada rasa penerimaan terhadap sikap Satpol PP ini oleh pedagang tersebut, Satpol PP berkomunikasi secara verbal dengan kurang efektif, namun mereka bertindak secara tegas dan tidak memiliki rasa Nurani kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan. Adapun hasil wawancara kepada pedagang yang

menggunakan mobil untuk berjualan mengenai apakah Bapak Satpol PP memberikan motivasi kepada pedagang yang berjualan dengan menggunakan mobil berikut ini:

“kalau memberikan motivasi atau dukungan saya rasa Satpol PP memang tidak ada sih, karna selama saya berjualan ini mereka hanya mengarahkan saja, dan memberikan penegasan”

“motivasi yang diberikan oleh Satpol PP ada namun ya begitulah hanya sesekali saja mereka mengarahkan, dan memotivasi kami pedagang, karena apa yang mau di motivasikan dari kami, kami pun tetap berjualan disini”

“ada memang, namun motivasinya hanya mengarah penertiban saja biar tidak ada kemacetan lalu lintas”

“kalau dirasa saya satpol PP tidak pernah melakukan motivasi, mereka hanya sekedar menghimbau dan mengkoordinasikan apabila ada kemacetan gitu, nah baru mereka tegas, tapi untuk memotivasi kami jarang”

“Satpol PP memotivasi kami ada sesekali, namun sesekalnya itu cuma kami mengiyakan saja, karna untuk apa motivasi juga kalau tidak memberikan solusi kepada kami”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Satpol PP memberikan motivasi kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan di badan jalan ini, namun pemberian motivasi tersebut tidak mengarahkan kepada rasa empatinya kepada pedagang tersebut, banyak dari pedagang yang hanya mendengarkan saja apa yang di berikan oleh Satpol PP, namun motivasinya masih kurang mendukung suasana dan situasi pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini di Kota Pekanbaru. Adapun hasil wawancara mengenai

harapan para pedagang mobil yang menggunakan mobil untuk berjualan berikut ini:

“harapan kami kepada Satpol PP ini harus lebih memiliki rasa keadilan dan simpati kepada pedagang kaki lima atau pedagang yang berjualan menggunakan mobil ini”

“harapan kedepannya untuk Satpol PP ini lebih tidak arogan lagi dalam mengoperasi kami, misalnya jika memang adanya kemacetan yang kami buat, diharuskan lebih menurunkan arogannya biar tidak terjadi kesalahpahaman”

“untuk kami hanya satu aja sih harapannya, satpol PP lebih komunikasi secara baik aja kepada kami sebagai pedagang yang berjualan, komunikasi untuk mendengarka keluh kesah kami”

“kami berharap kalau Satpol PP lebih mengayomi baik itu dalam menyelesaikan masalah kemacetan maupun hal yang lainnya, karena jika tidak ada komunikasi lebih dalam kami juga beranggapan kurang baik kepada satpol PP ini”

“Satpol PP harusnya lebih mendengarkan keluh kesah kami sih, memang kami melanggar aturan namun jika di komunikasikan secara jelas kami lebih mengerti”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diterangkan Kembali bahwa banyaknya keluh kesah dari pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini untuk menyesuaikan keinginan dan harapan dari pedagang ini, pedagang yang berjualan ini membutuhkan koordinasi dan empati yang baik kepada setiap petugas Satpol PP dalam menertibkan kemacetan lalu lintas. Adapun hasil wawancara penulis mengenai cara Satpol PP memberikan motivasi dan arahan dalam menertibkan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan sebagai berikut:

“kadang kalau untuk satpol PP memotivasi kami Cuma dengan arahan aja, gak pernah memberikan simpati lebih kepada pedagang”

“Satpol PP arahnya sudah cukup membuat kami jelas, tapi kadang ya Namanya orang nyari duit jadi gak terlalu di perduliin”

“arahan satpol PP dalam memotivasi mereka memang diberikan dengan sebaik mungkin kepada kami, namun arahan dan motivasi terkadang bersifat tegas jadinya kami pedagang merasa terintimidasi”

“satpol PP memberikan arahan mereka melakukan diskusi kecil kepada kami terkait untuk penertiban ini”

“kalau arahan dan motivasi dari Satpol PP ini paling cuma nanya setelah itu kasih sedikit penjelasan aja mengenai penertiban atau himbauannya”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa cara dari Satpol PP memberikan arahan dan motivasi kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan adalah dengan cara yang baik dan sudah efektif, namun mengenai komunikasi antar pribadi dari Satpol PP memberikan arahan dan simpati yang baik kepada pedagang yang menggunakan mobil.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sikap empati yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja masih belum optimal dalam memberikan arahan yang jelas, masih saja Satpol PP ini hanya menegaskan tanpa mengetahui isi hati Nurani dari pedagang tersebut, Satpol PP menjalankan tugas sehingga sikap arogannya dan tidak empatinya terhadap pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil.

3. Sikap Mendukung

Sikap mendukung adalah sikap yang diberikan oleh komunikator agar setiap komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. Didalam komunikasi

interpersonal perlu adanya suasana yang mendukung dan memotivasi. Rahmat (2005: 133) sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensive seseorang. Orang yang memiliki sikap defensih ini cenderung lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi dari pada memahami pesan orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja menerangkan bahwa:

“untuk pengawasan yang saya berikan kepada pedagang makanan dan minuman ini lebih kearah pencapaian perubahan misalnya mereka mendapatkan solusi untuk mencari lapak yang baru, dan kami mensurvey atau memberikan pilihan yang terbaik, biasanya pengawasan yang saya berikan bersifat persuasive”

Dan hasil wawancara kepada tiga anggota Satuan Polisi Pamong Praja menjelaskan bahwa:

“kalau saya untuk pembinaan kepada pedagang yang menggunakan mobil ini hanya menginstruksikan, atau yang seharusnya dilakukan dalam berjualan tidak boleh membuat macet, kalau pengawasan belum ada”

“instruksi dengan pengawasan bagi saya adalah hal yang sama, apabila pedagang tidak mau diawasi mereka semakin banyak dan menuhi tepi jalan raya yang semakin macet”

“untuk pembinaan pedagang yang berjualan menggunakan mobil ini saya kadang menginstruksikan untuk mengalihkan tempat atau lahan yang mana membuat mereka lebih berkembang dan tidak hanya di tepi jalan raya saja mereka berjualan”

Berdasarkan hal ini dapat dilihat bahwa Anggota Satpol PP sudah memberikan dan melakukan pengawasan terkait pembinaan pedagang makanan dan minuman yang berjualan dengan menggunakan mobil ini, Satpol PP sudah menginstruksikan dan memberikan pilihan yang baik kepada pedagang agar tidak

merayapnya (melebarnya) kemacetan lalu lintas ini dengan adanya pedagang yang berjualan di trotoar jalan tersebut. Pembinaan dan pengawasan ini bertujuan untuk meminimalisir merebaknya pedagang yang menggunakan mobil di sepanjang jalan Kota Pekanbaru. Adapun hasil wawancara mengenai hal tersebut kepada lima orang pedagang yang menggunakan mobil adalah berikut ini:

“kalau untuk pengawasan memang sering kali satpol PP melakukannya kadang melakukan himbauan mereka juga mengawasi atau memberikan pembinaan yang baik”

“pengawasan dari Satpol PP ini berbagai macam, salah satunya mereka memang membantuk jalurnya lalu lintas, tapi kalau lagi arogannya mereka tidak ada baiknya sama kami pedagang ini”

“satpol PP memberikan pengawasan yang mana membuat Pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini untuk memilih tempat yang lain, mereka membina pedagang agar beralih dan lebih berkembang”

“pengawasan dari Satpol PP kadang bersifat persuasive kadang juga mereka tidak memperdulikan tindakanya yang tidak empati kepada setiap pedagang mobilnya ini”

“satpol PP ini juga selalu menjadikan pedagang mobil incaran yang membuat dirinya merasa berkuasa, dan untuk mengawasi juga mereka terkadang tidak seimbang dengan tugasnya untuk menertibkan pedagang yang berjualan menggunakan mobil ini”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat terangkan Kembali bahwa Satpol PP sudah melakukan yang terbaik untuk membina dan mengawasi pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan sangat efektif dan optimal. Satpol PP memberikan pilihan kepada pedagang dalam menentukan strategi penjualan dan penertiban serta memberikan pertimbangan kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan dengan Langkah yang jelas. Misalnya memberikan pilihan

lapak yang baik kepada mereka dengan *budget* yang murah dan ramai pengunjungnya dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan mengenai apa yang terjadi jika pedagang tersebut tidak mau ditertibkan menerangkan bahwa :

“satpol PP kalau kami tidak mau ikuti aturan atau kami langar palingan di kasih ketegasan aja habistu ya memang membuat gak enak hati dari perkataan Satpol PP”

“paling nyita barang jualan kami”

“kalau kami gak ikut aturan biasanya Satpol PP mulai mengangkut fasilitas jualan kami”

“paling sering kalau kami gak ikuti aturan Satpol PP menggusur lapak kami, sehingga hari itu kami tidak berjualan di sana sementara waktu”

“Satpol PP kalau kami tidak ngikuti aturan mereka menyita jualan kami sampai kami benar-benar harus ikuti perjanjiannya”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa Satpol PP memberikan sanksi dan ketegasan kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil sehingga komunikasi yang membuat pedagang dan satpol PP ini kurang efektif dikarenakan tindakannya yang masih kurang mendukung pedagang yang menggunakan mobil ini untuk memberikan Tindakan yang baik, komunikasi yang terjalin antara Satpol PP dan Pedagang juga masih terlihat tidak saling mendukung satu sama lain. Yang mana seharusnya komunikator harus saling mendukung atas apa yang dilakukan komunikan selagi masih bersifat positif dan mengarah pada baiknya interaksi mereka. Berdasarkan hasil

wawancara penulis kepada Kepala Satpol PP mengenai bentuk Tindakan yang dilakukannya kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan sebagai berikut:

“bentuk dukungan yang saya berikan sih banyak kepada pedagang ini, tapi salah satunya adalah menghimbau mereka dan memberikan arahan yang pasti kepada mereka mengenai penertiban ini, kalau dukungan yang lain harus ada aturan dari pusat dulu biar bergerak bersama-sama”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis melakukan wawancara kepada ketiga anggota Satpol PP yang menerangkan bahwa:

“kalau Tindakan kami paling kadang berupa Tindakan aja, atau memang langsung pengoperasian kami mengusir pedagang tersebut”

“ada kalanya kami bertindak tegas, namun kalau untuk mendukung pedagang memang jarang kami lakukan, kadang pedagang ni susah diaturkan, jadi harus tegas lagi”

“Tindakan yang kami lakukan dari segi dukungan palingan hanya menginstruksikan saja, kadang hanya memberikan opsi untuk memindahkan tempat jualannya ke tempat yang tidak macet”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat terangkan Kembali bahwa banyaknya sikap dari Satpol PP yang masih kurang mendukung terhadap pedagang ini, meskipun dalam dukungannya hanya bersifat instruksi dan himbauan tetapi tidak di lakukan secara intens yang membuat pedagang merasa aman dan mendapatkan perlindungan dari petugas Satuan Polisi Pamong Praja ini. Dan wawancara peneliti kepada lima pedagang yang menggunakan mobil menerangkan bahwa:

”dukungan dari Satpol ini jarang sekali untuk mendukung, apalagi menaruh harapan yang baik kepada satpol PP”

“banyak dari kami yang mengeluh jika satpol PP datang, karena mereka jarang mendukung dari pihak kami, mereka hanya mengutamakan kepentingan sendiri saja”

“kalau mendukung ada, kayak membantu kami untuk menepi kan barang jualan agar tidak kena macet”

“satpol PP memberikan dukungan kepada kami itu semacam sosialisasi hal yang mana harus kami lakukan dan kami perbaiki, namun kadang tidak sejalan, karna itu harus ada Tindakan dari pemerintah juga”

“satpol PP dalam mendukung paling hanya memberikan jadwal shift yang jelas kepada pedagang mobil ini, agar tidak menumpuknya sepanjang jalan yang berjualan”

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan masih kurang efektifnya dalam hal mendukung sarana dan fasilitas yang baik kepada pedagang ini, mereka hanya menaruh harapan yang tidak pasti, dan memberikan keterangan untuk membuka lapak secara shift atau bergantian.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa sikap mendukung dari petugas Satpol PP kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini dikatakan sudah berjalan efektif, dilihat dari beberapa situasi yang mana satpol PP memberikan pengawasan dan pembinaan yang baik kepada pedagang dalam menertibkan kemacetan lalu lintas, satpol PP membantu terlaksananya jalur lalu lintas dengan baik, dan membina pedagang untuk menginstruksikan pemindahan lapak yang bagus dan sesuai dengan harga yang memadai bagi pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini.

4. Sikap Positif

Sikap positif adalah adanya kecenderungan seseorang untuk bertindak kepada diri komunikator untuk memberikan penilaian yang positif dari komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal hendaknya antara komunikator dengan komunikasi saling menunjukkan sikap positif karena dalam hubungan komunikasi tersebut akan muncul suasana yang menyenangkan, sehingga pemutusan hubungan dari komunikasi tidak dapat terjadi.

Rahmat (2005: 105) mengatakan bahwa suksesnya komunikasi interpersonal tergantung kepada kualitas pandangan seseorang dengan perasaannya, positif ataupun negative yang mana akan lahir pola perilaku komunikasi yang positif pula. Jika sikap positif ditunjukkan kepada seseorang maka akan menyesuaikan pandangannya kearah yang lebih memandangnya positif juga.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Kepala Satpol PP mengenai sikap menghargai dari petugas berikut ini:

“dalam menertibkan pedagang ini kami selalu menghargai sikap kami dan tingkah laku kami agar tidak terjadi kerusuhan yang membuat suasana dan konflik semakin panas, bukan menjadi tertib malah terjadi rusuh nantinya”

Dan penulis mewawancarai tiga anggota Satpol PP yang mana dijelaskan sebagai berikut:

“kalau menghargai kami pasti melakukannya, karna sikap yang buruk kalau kami tunjukkan ke pedagang yang ada stigma yang buruk juga kedepannya”

“untuk sikap kami memang diharuskan untuk melakukan hal yang baik dan mendengarkan pendapat dari pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, menyesuaikan situasi dan kondisi yang baik juga”

“harus, karna jika kami tidak menghargai pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, nanti timbal balik ke kami”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja mampu bersikap menghargai pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, sikap mereka dalam menghargai pedagang ini akan memberikan hal yang baik kedepannya agar lebih memperbaiki stigma dan pandangan pedagang dan masyarakat. Untuk melihat hasil wawancara penulis kepada lima pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil dapat dijelaskan berikut ini:

“menghargai kalau satpol PP, baik mereka”

“selalu sharing lebih tepatnya, kadang mereka suka mendengar pendapat kami dahulu, tapi kalau lagi arogannya gak mungkin juga”

“mereka selalu menghargai”

“tidak pernah sih menuntut hal yang buruk, kadang mereka juga mendengarkan apa yang kami alami, namun hanya mendengarkan belum tentu simpati terhadap kami”

“mereka datang dengan sikap menghargai kalau mau nertibkan kami”

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pendapat pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan petugas Satpol PP selalu menghargai dan menerima pendapat yang di lontarkan oleh pedagang, Satpol PP selalu memahami bagaimana hal yang dibahas oleh pedagang namun dalam hal tersebut belum memastikan Satpol PP ini untuk bersikap empati kepada setiap pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan ini. Berdasarkan hasil wawancara

penulis mengenai bentuk penghargaan yang diberikan oleh Satpol PP kepada pedagang berikut ini hasil wawancara kepada Kepala Satpol PP:

“penghargaan tidak pernah diberikan kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, kalau pun penghargaan biasanya diberikan karena sudah menertibkan jalan kemacetan lalu lintas, tetapi penghargaan untuk pedagang yang menggunakan mobil tidak ada”

Dan penulis melakukan wawancara kepada ketiga anggota Satpol PP menerangkan bahwa:

“tidak ada kami memberikan penghargaan kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan”

“ penghargaan yang didapat dari pedagang memang tidak ada sama sekali, kecuali apabila mereka melakukan dan mendorong kemajuan UKM”

“sejauh ini tidak ada”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat di terangkan kembali bahwa Satpol PP tidak pernah melakukan motivasi dan sikap positif berupa pemberian penghargaan yang baik dan menyenangkan kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil, hal ini akan menjadikan sikap positif ini tidak berlangsung secara efektif kepada para pedagang yang mana petugas hanya memberikan dan mengawasi penertiban pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, namun kurang memberikan penghargaan yang baik kepada setiap pedagang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengenai kejelasan Satpol PP dalam memberikan dan menertibkan pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil berikut ini:

“kalau untuk menertibkan pedagang kami selalu jelas dan tepat waktu, karena jam operasi sudah terjadwalkan, kalau tidak terjadwal maka yang ada menumpuk jam operasi”

Dan penulis melakukan wawancara kepada ketiga anggota Satuan Polisi Pamong Praja menerangkan bahwa:

“kami ikut ketua kalau untuk urusan operasi, kalau jam nya tepat waktu dan tidak pernah lalai dalam menertibkan pedagang ini”

“untuk kejelasan waktu dan tempat operasi kepada pedagang kami memang harus on- time, tidak ada waktu yang tertunda selama mengoperasi”

“kalau waktu operasi untuk mengamankan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan kami selalu tepat waktu”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diterangkan kembali bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja sudah menyesuaikan waktu dengan jelas dalam menertibkan pedagang yang berjualan dengan menggunakan mobil satpol PP memberikan waktu yang jelas dan tidak ada kelalaian yang terjadi selama melakukan penertiban. Berdasarkan hasil wawancara penulis juga kepada pedagang yang menggunakan mobil menerangkan bahwa:

“kalau waktu mereka menertibkan kadang memang tepat waktu dan jelas”

“tidak pernah on- time kadang cepat, kadang lama”

“Satpol PP ini kalau operasi selalu lama, dan kadang tiba-tiba muncul dan bertindak semaunya”

“jelas semua yang dilakukannya, ada yang menertibkan ada juga yang mewawancarai kami”

“kalau kejelasan yang diberikan oleh Satpol PP selalu jelas sih, memberikan standar apa yang harus dilakukan oleh kami, apa larangan yang harus di ikuti”

Dari hasil wawancara penulis kepada pedagang yang menggunakan mobil ini, komunikasi yang diberikan oleh Satpol PP kepada pedagang sudah jelas, dan tidak pernah melalaikan waktu, mereka berkomunikasi aktif dengan kejelasan yang diberikan terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil. Komunikasi antar pribadi dari Satpol PP kepada pedagang sudah jelas dengan menyesuaikan apa yang dibutuhkan oleh pedagang tersebut, namun tidak secara keseluruhan dengan kejelasan interaksi yang diberikan oleh petugas dalam menertibkan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Kepala Satpol PP mengenai kecurigaan jika pedagang tersebut masih melanggar peraturan yang diberikan berikut ini:

“kalau kecurigaan semua pasti ada, tapi bagaimana lagi mereka juga perlu mencari uang untuk berjualan, jadi curiga itu kadang kami tutup-tutupi ke atasan, nanti kami bantu untuk supaya tidak macet di jalan raya”

Dan wawancara penulis kepada ketiga anggota Satpol PP menerangkan bahwa:

“curiganya paling mereka Cuma ikut instruksi sebentar habis tu ulangi lagi”

“dari mereka untuk kecurigaan sebenarnya ada, tetapi kami hanya mengendalikan agar Kota Pekanbaru tidak macet aja ketika mereka berjualan di sana”

“kalau saya tidak pernah curiga sama pedagang kecuali mereka emang berbuat curang atau tidak adil selama kami menertibkan mereka”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa Satpol PP tidak pernah merasakan kecurigaan antara Satpol PP kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil, hal ini dapat disimpulkan Satpol PP memberikan sikap dan Tindakan yang positif kepada pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan. Tindakan positif dan ketidakcurigaan yang dimiliki oleh Satpol PP memberikan komunikasi interpersonal yang dan menjaga hubungan yang terjalin diantaranya. Dan penulis melakukan wawancara kepada kelima pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil berikut ini:

“kalau curiga memang tidak pernah, karena kami juga harus selalu jujur, kalau kami memang mau jualan, kami bertahan di tempat atau lapak kami”

“tidak pernah curiga, kami kalau melanggar aturan terus kami nampakkan, tapi kalau tidak, kami tidak akan berbuat hal yang curiga”

“untuk curiga ada memang beberapa, saya ketika di wawancarai tidak sepenuhnya benar apa yang saya sampaikan, tapi itu hanya dianggap biasa saja oleh Satpol PP”

“kalau sesekali ada, tapi jarang”

“tidak pernah sedikitpun Satpol PP menaruh curiga kepada kami”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Satpol PP memberikan komunikasi yang tidak memberikan rasa kecurigaan selama menertibkan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, satpol PP memudahkan komunikasi pribadinya dengan tidak mempermasalah kan suatu hal yang kecil yang mana komunikasi diantara mereka saling bersifat positif dan menutupi kesalahan yang terjadi.

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan perasaan yang sama dengan orang lain, sebagai manusia yang pada dasarnya tidak tinggi dan tidak rendah walaupun terdapat perbedaan dalam kemampuannya tertentu, latar belakang keluarga atau sikap orang lain terhadap nya. Menurut Rahmat (2005: 135) persamaan atau kesetaraan ini adalah sikap untuk memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi dari pada orang lain karena status yang dimiliki, kekuasaan, kemampuan intelektual dan kekayaan serta kecantikan dan ketampanan.

Dari persamaan diatas bahwa kesetaraan tidak mempertegas perbedaan artinya tidak menggurui, tetapi berbicara pada tingkat yang sama yaitu mengkomunikasikan penghargaan dengan rasa hormat dengan adanya perbedaan pendapat yang mana akan merasa nyaman, yang akhirnya proses komunikasi akan berjalan dengan baik. Kesetaraan dalam memberikan komunikasi yang baik dalam mengarahkan situasi dengan persamaan status, pendapatan dan usia yang menyebabkan komunikasi antar pribadi optimal. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Kepala Satpol PP mengenai memberikan kesetaraan yang jelas antara pedagang yang menggunakan mobil berikut ini:

“kami Satpol PP tidak pernah menyeleweng, kalau untuk menyamaratakan selalu saja kami lakukan agar dalam hal mempermudah operasi kami menyesuaikan dan menanggapi setiap permasalahan yang terjadi diantara pedagang ini”

Dan penulis melakukan wawancara juga kepada ketiga anggota Satpol PP menerangkan bahwa:

“kami harus menyamaratakan Tindakan kami dengan sesame pedagang sebagaimana arogannya kami dalam menyikapi pedagang ini”

“selalu dan harus bersikap sama rata dan adil bagaimana pun sikap pedagang terhadap kami”

“prinsip yang paling utama sih harus sama rata paling utama tapi kadang kalau pedagang sudah tidak bisa di toleransi kami akan menindak tegas”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diterangkan kembali ialah Satpol PP memberikan sikap untuk menyamaratakan antara kami dan pedagang dan menerima pendapat oleh pedagang dalam menertibkan kemacetan lalu lintas, Satpol PP yang bertugas memberikan hal yang mampu menghargai setiap pedagang yang berjualan agar diantara keduanya memiliki kesetaraan yang seimbang. Dan wawancara penulis kepada pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil menerangkan bahwa:

“mereka saling menyamaratakan dan menghargai kok, satpol PP dan petugasnya memang selalu mendengarkan pendapat kami lebih dulu baru berpendapat yang lain”

“kalau saya liat memang mereka menghargai dari sikapnya dan menyamaratakan status kamilah, tapi ada beberapa petugas yang memang kasar dan tidak ingin mendengarkan keluhan kami sebagai pedagang yang berjualan disini”

“iyaa menghargai lah kalau dari segi penerimaan pendapat”

“masih kurang menghargai, terkadang mereka menyanggah semauanya yang penting operasi lancar”

“bisa dibilang masih menghargailah dan menyamaratakan lah tidak pandang bulu”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diterangkan kembali bahwa satpol PP memberikan hal yang mampu menghargai para pedagang dalam melakukan

Tindakan dan penertiban yang dilakukan Satpol PP membuat setiap pedagang menyamaratakan dan menyesuaikan sikap oleh petugas penertiban pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil. Dari hal ini maka untuk kesetaraan dalam menghargai antara komunikan dan komunikator selalu memberikan efek yang membuat orang lain yang merasa menyamaratakan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara ini maka penulis melakukan wawancara kepada Kepala Satpol PP mengenai sikap nya terhadap pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan berikut ini:

“kalau untuk sikap saya lebih mengutamakan sikap yang sopan dan santun kepada pedagang, karena kan saya menertibkan seseorang atau tugas maka dari itu saya harus bersikap sopan”

Dan hasil wawancara penulis kepada ketiga anggota Satpol PP mengenai hal tersebut adalah berikut ini:

“kalau sikap kami harus tertib dan jelas, karena Namanya kami mengatur lalu lintas juga harus sopan kepada pedagang”

“salah satunya harus, harus bersikap baik”

“saling menghargai dan bertingkah laku sesuai petugas aparat pemerintah, karena kalau tidak sopan banyak hal yang buruk nantinya terjadi”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat dilihat kembali bahwa satpol PP mengutamakan sikap yang baik selama melakukan penertiban yang bertujuan yang mana pelaksanaan penertiban ini terlaksana dengan efektif, sehingga penertiban ini harus bersikap yang jelas dan sopan yang membuat pedagang merasa dapat dihargai oleh aparat pemerintahan ini. Dan berdasarkan hasil

wawancara penulis juga kepada kelima pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil berikut ini:

“Satpol PP bersikap baik dan sopan dengan kami kalau misalnya ada kendala yang harus diselesaikan”

“satpol PP baik kok, Cuma ya kadang kalau operasi gitu mereka sering kasar saja, Namanya juga penertiban”

“hal yang membuat kami ketakutan kadang satpol PP ini masih bersikap kurang sopan dalam menangani masalah”

“kalau untuk sikap saya liat mereka kadang berbeda beda karakter, ada yang memang sopan dan ramah, malah ada juga yang kurang baik dan angkuh”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diterangkan kembali bahwa Satpol PP memiliki Tindakan yang masih kurang sopan dan kurang ramah dalam menyelesaikan penertiban ini, dari beberapa tanggapan pedagang perbedaan karakter Satpol PP yang menyebabkan pedagang kurang menyesuaikan sikap dan tindakannya selama melakukan penertiban ini. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pedagang yang menggunakan mobil mengenai adanya sikap hormat dari petugas Kepala Satpol PP kepada pedagang selama menertibkan adalah sebagai berikut:

“kalau saya untuk menghormati dan sikap hormat harus ada karena jika saya tidak hormat kepada pedagang juga mereka tidak akan menghargai saya”

Dan wawancara penulis kepada ketiga anggota Satpol PP yang mana dijelaskan berikut ini:

“saya selalu mengutamakan hormat kepada pedagang namun ya pedagang sering kali bertindak dengan tidak senang maka saya juga pasti akan begitu juga”

“harus tapi tergantung situasi”

“sopan dan hormat kepada pedagang juga jarang sekali saya lakukan karena tugas saya hanya menertibkan pedagang agar tidak macet”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan kembali bahwa Satpol PP masih kurang mampu memberikan rasa hormatnya kepada pedagang, rasa hormat bukan berarti dengan tangan yang hormat atau kepala yang menunduk namun sikap dan Tindakan yang masuk akal kepada pedagang selama melakukan penertiban. Hal ini dapat diberikan arahan yang jelas maupun sikap saling menghormati antara petugas dan pedagang agar efektifnya komunikasi pribadi dengan baik.

Komunikasi yang telah dilakukan oleh aparat pemerintahan ini perlu untuk dibahas karena dalam kehidupan ini sering terjadi kesalahan persepsi masyarakat terhadap Tindakan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan. Komunikasi antar pribadi Satpol PP dan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan di Kota Pekanbaru masih banyak stigma dan persepsi yang menganggap satpol PP adalah musuh mereka, hal ini terjadi karena tugas satpol PP ini masih belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Yang mana pada sejatinya satpol PP merupakan Lembaga dari penegakan Peraturan Daerah yang sudah dibuat oleh pemerintah ini baik pada tingkat provinsi maupun Kota.

2. Faktor Penghambat dalam Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil di Kota Pekanbaru

Dalam menertibkan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, satuan polisi pamong praja menemukan berbagai masalah dan hambatan. Sebagaimana yang diketahui bahwa keberadaan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan tidak sesuai pada tempatnya. Tindakan dari pedagang yang menggunakan mobil ini menyebabkan pemandangan yang kurang enak dilihat. Tempat mereka ini menggelar dagangannya juga terkesan sembarangan tempat, sehingga mengganggu ketertiban umum. Ada juga yang berjualan diatas trotoar sehingga para pejalan kaki ini dan pengguna motor. Para pejalan kaki terpaksa untuk berjalan di jalan raya untuk menghindari PKL ini. Ada juga yang berjualan didepan ruko dan depan sehingga pemilik toko merasa risi karena toko mereka sudah tertutup oleh pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan. Belum juga sampah yang mereka tinggalkan sehabis berjualan ini.

Satuan Polisi Pamong Praja tidak akan diam saja dengan ulah pedagang yang menggunakan pedagang yang menggunakan mobil. Mereka ini selalu menertibkan pedagang yang melanggar aturan tetapi dalam pelaksanaannya yang terjadi dilapangan untuk menertibkan pedagang yang menggunakan mobil ini tidak semudah dibayangkan itu dikarenakan adanya beberapa factor yang membuat penertiban pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini berjalan kurang efektif.

Diantara beberapa factor tersebut, terdapat beberapa factor yang sangat paling menonjol yaitu:

a. Sifat egois dari pedagang makanan dan minuman dengan menggunakan mobil

Satuan polisi pamong praja sudah melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin tetapi masih ada pedagang yang menggunakan mobil ini untuk berjualan tidak sesuai dengan tempatnya. Hal ini disebabkan oleh pedagang yang menggunakan mobil ini untuk berjualan tidak mendengarkan himbauan yang diberikan oleh Satpol PP ini. Hal ini merupakan sikap yang sangat sulit teratasi, karena tidak adanya kesadaran diri dari pedagang yang menggunakan mobil ini untuk berjualan. Adapun hasil wawancara kepada kepala satpol PP mengenai hal tersebut dapat dijelaskan berikut ini:

“pedagang disana tu memang egois kadang kesalahan dari mereka sendiri, sudah tau emang dilarang berjualan disana, tapi tetap berjualan juga, kalau pedagang dimusuhin yang jadi nya malah konflik”

Selain dari tidak adanya kesadaran diri dari pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini pedagang ini juga sulit dalam proses administrasi yang harus dilakukan oleh para pedagang yang berjualan dengan mobil, sehingga mereka memilih untuk tetap mendirikan lapak tanpa menyelesaikan masalahnya terlebih dahulu. Pelanggan yang seperti inilah yang sangat sering terjadi.

b. Rendahnya Pendidikan pedagang yang menggunakan mobil

Profesi dari pedagang yang menggunakan mobil ini oleh masyarakat ekonomi yang menengah dan cukup mampu dalam segi keuangan namun pada

posisinya tingkat Pendidikan nya yang belum mampu untuk menyesuaikan apa yang dilakukannya terhadap pekerjaanya tersebut. Rendahnya Pendidikan dari pedagang yang menggunakan mobil ini berdampak juga kepada administrasi dalam mendirikan sebuah bangunan atau ruko. Dimana mereka merasa kesulitan dalam mengurus administrasinya. Sehingga banyak menemukan masalah dalam keadministrasian dari pedagang yang menggunakan mobil. Dan kebanyakan dari mereka ini hanya ikut-ikutan berjualan dan tidak mengetahui ingin kerja dimana dan bekerja ditempat lain. Mereka lebih memilih untuk terus berdagang dari pada melanjutkan kuliah atau memilih tempat lain, dan mereka menganggap berdagang sudah memberikan hasil yang menjanjikan. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil mengatakan bahwa:

“kami jualan ni hanya sekedar iseng karna tidak ada usaha atau pekerjaan lain, jadi kami ya meskipun orang tua dan keluarga mampu memfasilitasi kendaraan tapi kami lebih hobby berjualan dari pada bekerja di tempat lain”

“kalau untuk menyesuaikan Pendidikan, kami memang tamatan SMA tapi ya begitulah Namanya lebih suka berjualan jadi kami berdagang aja”

“Pendidikan kami belum sederajat S-1 karna lebih senang berjualan dan menjanjikan jualan ini dari pada pekerjaan yang lain”

Dalam menghadapi pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, Satpol PP dituntut untuk lebih bersabar dalam menghadapi kenyataan ini, tidak bisa dilakukan penertiban dengan cara paksaan. Karena memang pengetahuan mereka yang masih belum luas, sehingga permasalahan yang tidak dibuat secara sengaja.

Satpol PP memilih untuk melakukan sosialisasi lebih intens lagi dengan pedagang yang memiliki permasalahan seperti ini. Dan mereka juga diharuskan untuk membina dan melakukan pengawasan dibandingkan dengan pembinaan kepada para pedagang yang lain dengan masalah yang berbeda. Perlakuan terhadap pedagang yang menggunakan mobil ini dengan Pendidikan yang rendah juga harus ada perlakuan dan Tindakan yang khusus dengan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti.

c. Adanya pengaruh dari pihak luar

Maraknya pedagang yang menggunakan mobil ini yang melanggar aturan disebabkan adanya perlindungan dari pihak luar, pihak luar yang dimaksud ini ialah preman atau Lembaga LSM yang mengaku akan melindungi mereka dengan hal yang sebagaimana pun. Mereka memberikan iuran sampah dengan bertujuan untuk membayar keamanan dan mendapatkan penarikan retribusi dari setiap pedagang yang berjualan ditepi jalan ini.

D. Pembahasan

Anggota Satuan Polisi Pamong Praja informan dalam penelitian ini sebelum menempuh pendekatan yang mana komunikasi interpersonal telah mendapat pelatihan workshop dan pelatihan mengenai komunikasi interpersonal yang merupakan bagian dari SOP Satuan Polisi Pamong Praja. Pelatihan ini dibawahkan oleh Dinas Kota Pekanbaru atau kepolisian dengan pemahaman baik dalam teori maupun praktek yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal.

Dilihat dari hasil wawancara hasil yang didapat dari bentuk perilaku yang dilakukan oleh Satpol PP adalah meningkatkan komunikasi antar pribadi,

menegakkan peraturan daerah, mengamankan dan memonitor daerah serta melindungi masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja merupakan sebuah organisasi yang sangat erat kaitannya dengan masyarakat yang tugas utamanya menjaga ketertiban dan ketertiban agar penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berjalan dengan lancar. Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa banyak dari komunikasi Satpol PP masih kurang efektif dilihat pada situasinya yang masih kurang mendukung pelaksanaan penertiban pedagang yang menggunakan mobil ini. Pada hasil pengamatan menunjukkan bahwa prosedur pengawasan satpol PP telah di terapkan dalam komunikasi interpersonal, salah satunya ialah menjelaskan kepada pelaku pelanggaran perdagangan yang dilakukan oleh pedagang yang menggunakan mobil ini sebelum proses penuntutan hal ini juga sesuai dengan Standar Prosedur Operasi (SOP) Satpol PP (2010) yang mana negara melakukan Tindakan disiplin non yudisial terhadap seluruh anggota masyarakat, apatur atau badan hukum yang melanggar peraturan daerah atau pokok daerah

Persepsi didalam komunikasi interpersonal juga dilihat dari hasil wawancara penulis yang mana masih dilakukannya koordinasi yang dilakukan dengan mengadakan rapat kecil dan diskusi sederhana agar Tindakan yang dilakukan agar lebih terorganisir, Satpol PP menawarkan solusi dengan memilih pemindahan tempat yang lain dengan alasan yang lebih baik dan membiarkan masyarakat tersebut berifikir lebih luas. Berdasarkan pandangan Rakhmat (2011) komunikasi interpersonal juga menuntut adanya Tindakan memberi dan menerima

antar aktor yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pemikiran, ide, gagasan dan sebagainya.

Pada hasil pantauan proses koordinasi Satpol PP diterapkan dalam komunikasi interpersonal yang mana salah satunya adalah penjelasan Kepala Satpol PP mengenai pelaku dilapangan dan anggota Satpol PP yang akan bertanggungjawab memberikan tanggapan dengan cara bertanya. Pertanyaan mengenai solusi yang akan di berikan kepada pelaku pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan, hal ini sejalan dengan pertanyaan dance dalam Rakhmat (2011) mendefinisikan komunikasi dalam kerangka psikologis behaviorisme sebagai upaya untuk membangkitkan melalui symbol verbal dan ketika symbol verbal dan berperan sebagai rangsangan.

Dan ditemukan bahwa cara menyikapi pelanggaran melalui teguran dan dilakukan dengan Bahasa yang halus, tidak menyinggung seseorang dan berusaha bersikap manusiawi dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sesuai dengan Pieter (2012) bahwa komunikasi interpersonal pada kenyataan merupakan hubungan secara interaktif diantara satu orang dengan orang lain, efektif dengan menggunakan symbol pesan dalam Bahasa.

Dari data observasi mengenai bagaimana menyikapi Satpol PP terhadap pelanggaran yang dilakukan salah satunya mengenai penjelasan anggota satpol PP saat ingin membawa barang untuk dibawa ke kantor dengan memberikan informasi yang sangat jelas, dan polisi harus terlibat dalam masyarakat. Satpol PP mendukung dan memberikan kejelasan yang sejelas mungkin untuk menghadapi dan menertibkan pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan. Dan harus

mampu berkomunikasi secara efektif untuk mengidentifikasi penyebab masalah yang muncul. Dan polisi juga dapat membantu orang untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri.

Dan sehubungan dengan kewajiban seperti Satuan Polisi Pamong Praja yang dilakukan oleh anggota satpol PP cara komunikasinya yang baik dengan orang lain yaitu dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun serta bersahabat. Sesuai Pieter (2012) mengatakan bahwa sikap keterbukaan dari setidaknya mengacu kepada dua aspek komunikasi interpersonal. Yang pertama harus terbuka untuk orang lain untuk berinteraksi satu sama lain, yang penting adalah kemauan untuk terbuka terhadap masalah yang sama agar orang lain dapat mengetahui pendapat, ide atau pemikirannya sehingga komunikasi akan mudah dilakukan.

Pada hasil observasi modus komunikasi yang digunakan satpol PP terhadap melakukan Tindakan pidana yang dilakukan adalah salah satunya dengan menggunakan bahasa yang baik dan tidak arogan dalam melakukan penertiban, lalu setelah proses penyitaan barang jualan anggota Satpol PP harus mempunyai arti dan tujuan dari perbuatannya tersebut. Sehingga jelas pelaku memahami pelanggaran yang dilakukan. Komunikasi antar pribadi ini berpotensi memenuhi fungsi yang secara instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain karena kita juga dapat menggunakan panca indera kita sendiri.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

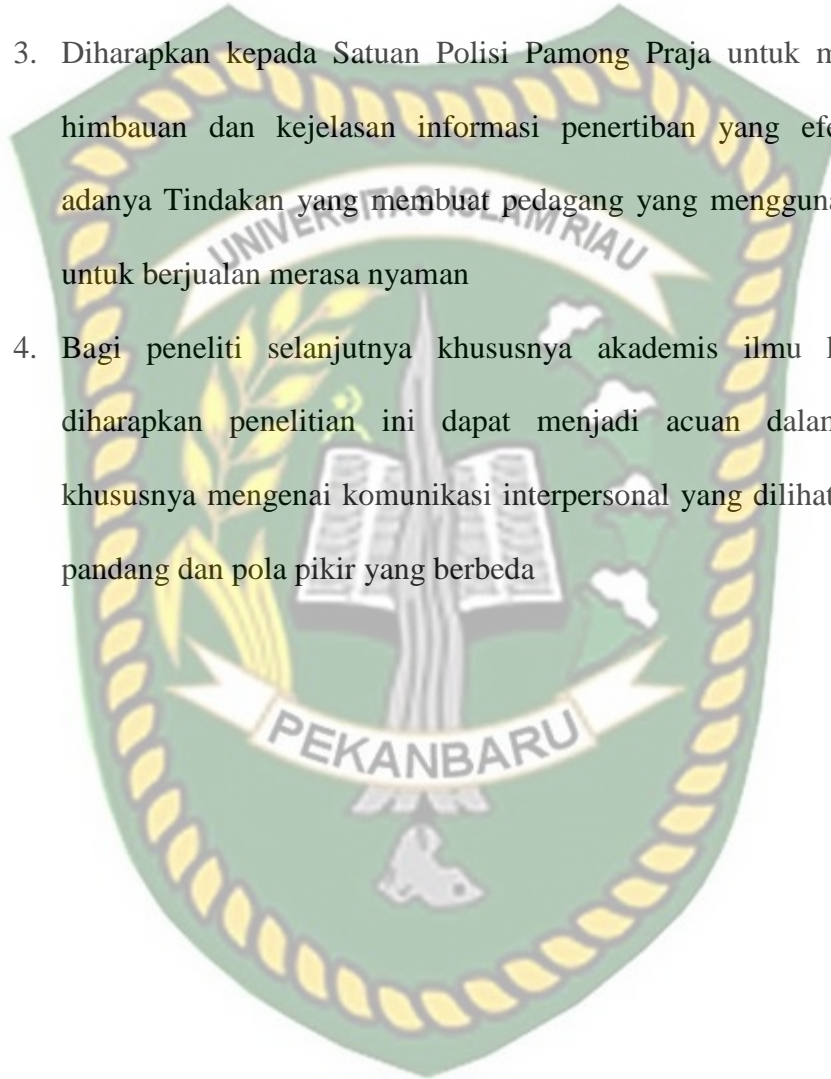
1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa anggota Satpol PP menggunakan komunikasi interpersonal dalam menertibkan pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil dilihat masih banyaknya sifat komunikasi antar pribadi yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat dan pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil ini.
2. Faktor penghambat yang menyebabkan terganggunya penertiban pedagang makanan dan minuman yang menggunakan mobil yaitu kurangnya kesadaran dari pedagang, kepatuhan dan ketaatan dari pedagang ini terhadap Peraturan Daerah yang diberlakukan terhadap pedagang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka Adapun saran yang penulis ajukan terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Anggota satpol PP diharapkan untuk tetap menerapkan komunikasi dalam menertibkan peraturan yang dibuat pemerintah kota dengan cara memahami situasi dan kondisi dari pedagang ini

2. Diharapkan lagi kepada anggota Satpol PP untuk menjaga sikap agar tidak bertingkah arogan untuk menyamaratakan pedagang yang mana untuk memudahkan pelaksanaan Peraturan Daerah ini.
3. Diharapkan kepada Satuan Polisi Pamong Praja untuk memberikan himbauan dan kejelasan informasi penertiban yang efektif tanpa adanya Tindakan yang membuat pedagang yang menggunakan mobil untuk berjualan merasa nyaman
4. Bagi peneliti selanjutnya khususnya akademis ilmu komunikasi diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam meneliti khususnya mengenai komunikasi interpersonal yang dilihat dari sudut pandang dan pola pikir yang berbeda



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Aw, Suranto, 2011. *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Bungin, Burhan, 2012. *Metode Penelitian Kuantitati*, Perdana Mulia, Jakarta
- Budyatna, Muhammad, 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Kharisma Putra Utama, Jakarta
- Cangara, Hafied, 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- _____, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Edisi 1, Cet. 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Chaer, Abdul, 2010. *Metode Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Daymon, Christine. Dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communication*. Yogyakarta: Bentang
- De Vito, Joseph, 2011. *Komunikasi Antar manusia*, Profesional Books. Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2010. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- _____, 2011. *Ilmu dan Teori Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Forsdale, Louis, 2012, *Perspektif On Communication*, New York, Random House
- Feralina, 2013. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Rafika Aditama
- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono, 2011. *Prinsip Dasar Manajemen*, Kanisius, Yogyakarta
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Poko-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hardjana, Agus M, 2010. *Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Intrapersonal*, Kanisius, Yogyakarta
- Herri Zan Pieter, 2017. *Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat*, Kencana, Jakarta
- Harahap, Edi dan Ahmad Syarwani, 2016. *Komunikasi Antar Pribadi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

- Liliweri, Alo, 2011, Komunikasi Verbal dan Non Verbal, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Kriyantono, Rachmat, 2012. Teknis Praktis Riset Komunikasi. Kencana, Jakarta
- Littlejohn, Stephen, 2013. Theories of Human Communication, California, Belmont: Woodsworth
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni, 2010. Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Cet 21. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mulyana, Deddy, 2010. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rakhmat, Jalaluddin, 2011. Psikologi Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rogers Everett M, D. Lawrence Kincaid, 2005. *Communication Network: Toward a New Paradigm for Research*
- Sarwono, W.S.. 2010. Pengantar Psikologi Umum, Rajawali Pers, Jakarta
- Sugioyono, 2012. Metode Penelitian, Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Shirky, Shaw & Marvin, 2010. *Media Sosial dan Perkembangannya*, Bandung: Alfabeta
- Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiarto, Erdar, 2010, *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*, Jakarta: PT. Gramedia
- Sugioyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Trenholm & Arthur Jensen, 2010. *Interpersonal Communication*, Edisi 2. Belmont California: Wadsworth
- Tan, Alexis, 2000. Mass Communication Theoris and Research, Grid Publishing: Ohio
- Tinambunan, WE., 2010. Teori Komunikas. Swakarya, Jakarta
- Widjaja, 2010. Komunikasi Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara, Jakarta

JURNAL:

- Dinar Permadi Purnommo dan Harmiyanto, 2016. Hubungan keterampilan komunikasi interpersonal dan kepercayaan diri siswa kelas X SMAN 1 Garum Kabupaten Blitar. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*. Vol 1 No. 2 hal. 55-59
- Ayu Nurlaeli, A., Yuwono, S., & Psi, S. (2017). *Komunikasi Interpersonal Pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Fransisca, L. M. (2015). Peran Satpol PP dalam Melakukan Komunikasi Interpersonal untuk Penertiban Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus PKL di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda).
- Setiawan, T. (2021). *Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima Di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Wijayani, Q. N. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Anak Jalanan. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 181-194.
- Sutatminingsih, R., & Tuapattinaja, J. M. (2019). Efektifitas Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Agresif Pada Anggota Satuan Dalmas Poldasu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 2(1), 10-17.