

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SATUAN POLISI PAMONG  
PRAJA DALAM PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA  
DI PASAR SENAPELAN KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**TOMI SETIAWAN**

NPM : 139110093  
Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil' alamin*

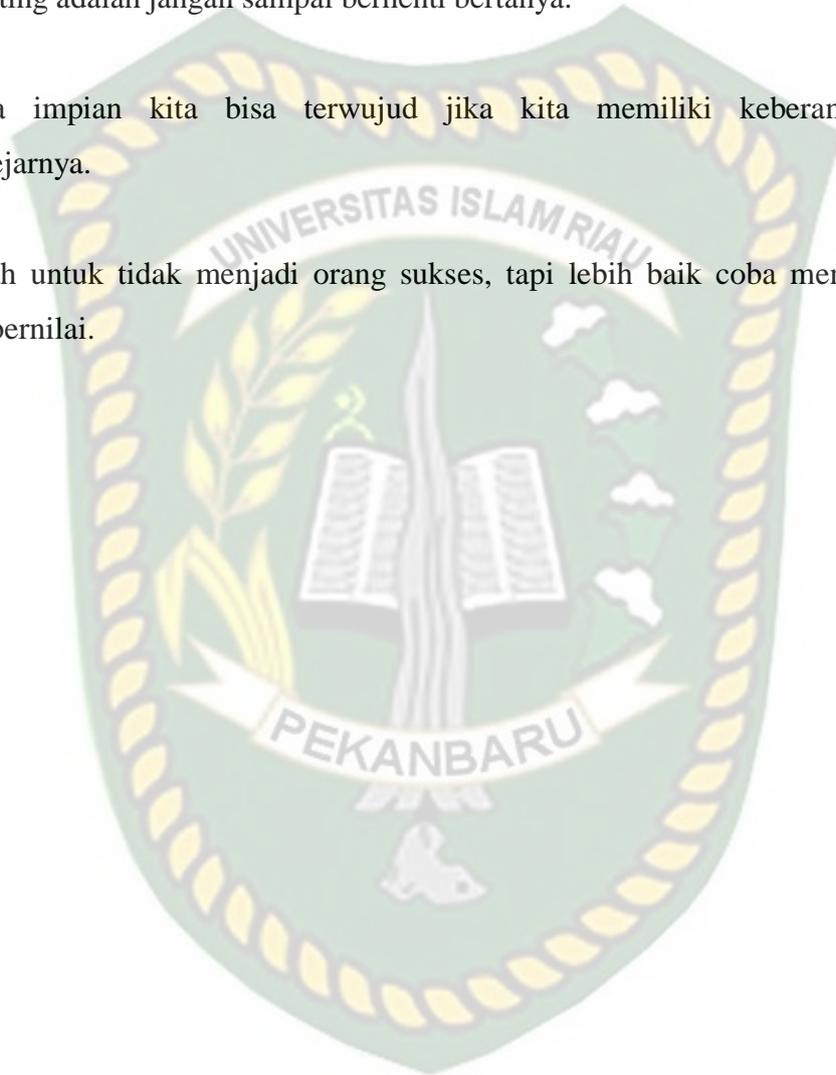
Sujud syukurku ku sembahkan kepada Mu Tuhan yang Maha Agung, takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk Mu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini teruntuk dan terkhusus Ayahanda Agustian (Alm) dan Ibundaku Yusmawarni serta kakakku Winda Melisa dan Vina Mulya Ayuni, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam seraya tanganku menadah ”Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga, mendidik, membimbingku dengan baik. Yaa Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.

## MOTTO

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari besok. Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti bertanya.

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya.

Cobaah untuk tidak menjadi orang sukses, tapi lebih baik coba menjadi orang yang bernilai.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta mengorbankan waktu dalam penyelesaian Proposal ini.
2. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan pegawai serta pedagang kaki lima di Pasar Senapelan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Desember 2020

Penulis

**Tomi Setiawan**

**139110093**

## DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan .....	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
Abstrak .....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang Masalah penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	8
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Literatur.....	10
1. Komunikasi .....	10
2. Komunikasi Interpersonal.....	15
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	19
4. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal .....	21
5. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi .....	23
6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....	25
7. Hambatan-hambatan dalam komunikasi Interpersonal.....	29
8. Konsep Sosialisasi .....	32
B. Defenisi Operasional .....	34
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
D. Sumber Data .....	41
E. Teknik pengumpulan data .....	42
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	85
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah kendaraan roda 2 yang membayar pajak pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan.....	6
Tabel 1.2.	Target realisasi penerimaan PKB dan BBNKB kendaraan roda 2 pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan tahun 2017 – 2019.....	6
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	41

## Abstrak

### **Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru**

**Tomi Setiawan**

**NPM : 139110093**

Dalam pengurusan urusan pemerintahan daerah, terutama dalam sektor keamanan dan ketertiban kota. Pemerintah Kota melantik aparat pemerintah daerah dengan tugas utama untuk menegakkan peraturan daerah, mengatur ketertiban umum dan keamanan masyarakat, yaitu Unit Kepolisian Layanan Awam. Kebijakan tersebut telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap semua penjual jalanan, namun kenyataan yang terjadi di lapangan belum berhasil secara maksimal. Ini dapat dilihat dari sebilangan besar peniaga jalanan yang tidak mahu berpindah ke lokasi pasar yang disediakan oleh Kerajaan. Nampaknya perancangan dasar pemerintah dalam mengendalikan penjual jalanan tidak memberikan jalan penyelesaian yang tepat. Dasar mengawal penjual jalan dengan membina pasar alternatif masih tidak disokong oleh kemudahan dan infrastruktur yang betul. Harga sewa Los dan Kios adalah tinggi di samping ketiadaan penguasaan kawalan yang sama terhadap peniaga jalanan. Tujuan kajian ini adalah untuk menganalisis komunikasi interpersonal Unit Polis Perkhidmatan Awam dalam memupuk peniaga jalanan di Pasar Senapelan, Kota Pekanbaru dan faktor-faktor penghambatnya. Kaedah kajian yang digunakan adalah kaedah kualitatif. Dari hasil kajian, diketahui bahawa berdasarkan hasil analisis dan perbincangan, menunjukkan bahawa anggota Satpol PP menggunakan komunikasi interpersonal dalam menjalankan kewajiban atau tugas mereka sesuai dengan peraturan masing-masing wilayah. Satpol PP menggunakan tindakan tatatertib bukan kehakiman yang bertugas menguatkuasakan Peraturan Daerah dan mengatur ketertiban umum. Komunikasi antara pemimpin PP Satpol dan anggota PP Satpol menggunakan koordinasi sebelum mengambil tindakan terhadap pelanggaran yang telah berlaku. Penyelarasan yang dilaksanakan oleh Ketua Satpol PP merangkumi sasaran operasi dan tindakan yang harus diambil. Perkara ini dikatakan berkesan kerana digunakan sebagai rujukan kejayaan Ketua Satpol PP dalam mengarahkan anggotanya dan melihat bagaimana anggota menyelesaikan tanggungjawab tugas yang diberikan oleh pucuk pimpinan.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Pembinaan

## **Abstract**

### ***Interpersonal Communication of Civil Service Police Unit in Coaching Street vendors at Senapelan Market Pekanbaru City***

***Tomii Setiawan  
NPM: 139110093***

*In the management of regional governance affairs, especially in the security sector and city order. The City Government appoints a regional government apparatus with the main task of enforcing regional regulations, organizing public order and public peace, namely the Civil Service Police Unit. The policy has been carried out by the Pekanbaru City Government towards all street vendors, but the reality that is happening in the field has not been maximally successful. This can be seen from the large number of street vendors who do not want to move to the market location provided by the Government. It seems that the planning of government policies in controlling street vendors has not provided the right solution. The policy of controlling street vendors by building alternative markets is still not supported by proper facilities and infrastructure. Rental prices of Los and Kios are high in addition to the absence of equal distribution of control over street vendors. The purpose of this study is to analyze the interpersonal communication of the Civil Service Police Unit in fostering street vendors at Senapelan Market, Pekanbaru City and its inhibiting factors. The research method used is a qualitative method. From the results of the study, it is known that based on the results of the analysis and discussion, it shows that Satpol PP members use interpersonal communication in carrying out their obligations or duties in accordance with the rules of each region. Satpol PP uses non-judicial disciplinary measures which have the task of enforcing Regional Regulations and administering public order. Communication between Satpol PP leaders and Satpol PP members uses coordination before taking action against violations that occur. The coordination implemented by the Head of Satpol PP includes operational targets and actions to be taken. It is said to be effective because it is used as a reference for the success of the Head of Satpol PP in directing its members and seeing how the members complete the duties given by the leadership.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Coaching*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tomi Setiawan  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 04 April 1994  
NPM : 139110093  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat/No Tlp : Jl. Arimbi Blok E 12 Simpang Tiga / 0822 7220 0517  
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah dan belum pernah diajukan 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 ditulis 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 sanksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaannya saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, Desember 2020  
Yang Menyatakan,



TOMI SETIAWAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota terbesar di Provinsi Riau dan yang berkembang pesat. Kota Pekanbaru memiliki slogan yaitu “Kotaku, Kotamu dan Kota Kita Bertuah.” Seiring berjalannya waktu, Pekanbaru Kota Bertuah sudah berganti dengan Pekanbaru Kota Madani, sesuai dengan visi dan misi kepemimpinan Walikota Pekanbaru. Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan, dengan luas 632,26 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 1.011.467 jiwa.

Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota yang sangat cepat perkembangan pembangunannya juga mengalami hal yang serupa. Pekanbaru menjadi sasaran utama para urban untuk mencari lapangan pekerjaan yang berimbas pada bertambahnya jumlah penduduk, bertambahnya angka pengangguran dan angka kemiskinan, serta berubahnya tata ruang kota akibat berdirinya rumah-rumah liar yang tidak memiliki izin pendirian bangunan sampai kepada Pedagang kaki Lima yang berjualan tanpa izin dan tidak pada tempat yang telah ditentukan, yang tentu saja ini dapat menghambat tercapainya Visi Kota Pekanbaru 2021 yaitu terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman dan taqwa.

Peraturan Walikota Pekanbaru 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 Kota Pekanbaru menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.

Selanjutnya pada pasal 3 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2001 Tentang Penataan Dan Pembinaan Pedagang Pedagang Kaki Lima, disebutnya bahwa:

- 1) Setiap pedagang kaki lima harus bertanggung jawab terhadap ketertiban, kerapian, kebersihan, keindahan, kesehatan lingkungan dan keamanan di sekitar tempat usaha.
- 2) Untuk mewujudkan kerapian, kerapian dan keindahan tempat usaha serta keamanan sebagaimana dimaksudkan ayat (1) pasal ini, Kepada Daerah menetapkan persyaratan-persyaratan lebih lanjut.

**Tabel 1. Jumlah Pedagang di Pasar Senapelan Pekanbaru**

<b>Nama Tempat</b>	<b>Nama Dagangan</b>	<b>Jumlah Pedagang</b>
<b>Kios</b>	Emas	33
	Pakaian	43
	Barang harian/sembako	83
<b>Los Terbuka</b>	Sayur mayor	76
	Ikan basah/kering	46
	Asongan	27
<b>Jumlah</b>		<b>308</b>

*Sumber : Dinas Pasar kota Pekanbaru 2020*

Oleh karena itu, kehadiran PKL selalu diawasi, dan ditindak oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Pedagang kaki lima semakin menjamur di berbagai kota besar dan hal ini tidak disertai oleh adanya penyediaan lahan untuk PKL melakukan

transaksi jual beli, akibatnya adalah para PKL menggunakan lahan hijau, jalan dan tempat umum untuk berjualan. Kondisi seperti ini jelas sangat mengganggu kenyamanan dan ketertiban masyarakat, trotoar yang seharusnya bisa digunakan oleh pejalan kaki jadi tidak bisa digunakan sesuai fungsi dengan adanya PKL.

Hal inilah yang menjadi tolak ukur pentingnya keberadaan aparat Satpol PP agar dapat membantu Pemerintah Daerah menegakkan Peraturan Daerah dan melaksanakan ketertiban umum, terutama dalam pembinaan untuk menumbuhkan kesadaran kepatuhan pedagang kaki lima (PKL) terhadap Peraturan Daerah. Untuk meningkatkan kesadaran pedagang kaki lima (PKL) dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan di sebuah kota harus didukung oleh bagaimana Satpol PP dalam berkomunikasi dengan pedagang kaki lima (PKL) untuk menjaga ketertiban dan kenyamanan.

Berangkat dari fenomena-fenomena yang ada diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ; **Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.**

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka dapat di identifikasikan masalah, sebagai berikut :

1. Kurangnya pengawasan serta komunikasi dari pengelola pasar yaitu Dinas Pasar Kota Pekanbaru melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) sehingga banyak pedagang kaki lima yang berjualan di pinggiran jalan raya. Sehingga memicu kendaraan yang tidak tertib dan terjadi kemacetan lalu lintas.

2. Kurang efektifnya pembinaan yang dilakukan pihak Dinas Pasar melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang dilakukan kepada pedagang kaki lima dan tidak tegasnya sanksi yang diberikan kepada pedagang sehingga pedagang terus melakukan pelanggaran terhadap peraturan dalam berdagang.

### **C. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini pembatasan masalahnya adalah untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

### **D. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.
2. Apa saja faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menganalisa komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

## **2. Manfaat penelitian**

- a. Secara teoritis, bagi penulis sebagai penerapan dan memperdalam ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan khususnya tentang menganalisa komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.
- b. Secara Praktis, sebagai masukan bagi instansi dalam meningkatkan menganalisa komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Komunikasi

Manusia adalah makhluk sosial, dan tindakannya yang pertama dan yang paling penting adalah tindakan sosial. Suatu tindakan untuk saling mempertukarkan pengalaman, saling mengutarakan perasaan atau saling mengekspresikan serta menyetujui sesuatu pendirian atau keyakinan. Oleh karena itu, di dalam tindakan sosial haruslah terdapat elemen-elemen yang umum, yang sama-sama diBaiki dan dipahami oleh sejumlah orang yang merupakan kumpulan masyarakat. Untuk menghubungkan sesama anggota masyarakat maka diperlukan komunikasi (Tinambunan, 2010:21).

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Tiada hari tanpa komunikasi, sepanjang detak jantung masih ada. Bahkan orang yang melakukan meditasi pun pada hakekatnya sedang melakukan komunikasi. termasuk orang yang sedang bertapa di suatu tempat yang dianggap keramat.

Komunikasi menurut Harahap (2016:2) adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak. Di dalam komunikasi terkandung maksud atau tujuan yang jelas antara si penyampai atau pengirim pesan (komunikator) dengan si penerima pesan (komunikan). Maksud

dan tujuan yang jelas antara kedua belah pihak akan mengurangi gangguan atau ketidakjelasan, sehingga komunikasi yang terjadi akan berjalan secara efektif.

Ilmu komunikasi menurut kamus komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku. (Berasal dari bahasa Latin "*communication*" yang berarti pergaulan, persatuan, peran serta kerjasama bersumber dari istilah "*communis*" yang berarti sama makna. (Effendy, 2011:9)

Komunikasi itu sendiri merupakan pembagian dan pertukaran ide, informasi, pengetahuan, sikap atau perasaan di antara dua orang atau lebih yang mempunyai dan menggunakan tanda atau simbol-simbol yang ada (Liliweri, 2011:37).

Jadi antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan pengertian, jika tidak terjadi kesamaan makna, maka komunikasi tidak berlangsung dengan baik.

## **2. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi

interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain (Muhammad, 2010:159).

Menurut Dean Barnlund (1975) dalam Harahap (2016: 3) menggambarkan komunikasi interpersonal sebagai tingkah laku orang dalam pertemuan tatap muka dalam situasi sosial tidak resmi dan memberi tumpuan kepada pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling timbal balik. Jadi jika ada proses komunikasi yang tidak menyebabkan pertukaran isyarat verbal atau nonverbal, maka kegiatan itu tidak dapat disebut sebagai proses komunikasi. Contohnya, ada seseorang yang bermain dengan patung di hadapannya. Oleh kerana patung itu tidak dapat bertindak balas, tidak dapat dikatakan bahawa ada komunikasi interpersonal, tetapi ada kemungkinan bahawa ada komunikasi intra-peribadi dalam prosesnya.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dalam diri seseorang tanpa melibatkan orang lain, atau ia boleh disebut proses komunikasi dalam diri seseorang. Komunikasi interpersonal atau komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlaku antara dua orang atau lebih secara bersemuka (Cangara, 2012: 31).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka, ini penting bagi pengurus atau pemimpin. Kejayaan dalam komunikasi ini adalah faktor penentu kejayaan organisasi dalam mencapai matlamatnya (Mulyono, 2010: 196).

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2011:85).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2010:73).

### **3. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Ada bermacam-macam nama dalam komunikasi interpersonal antaranya 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)

#### **1. Interaksi Intim**

Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota famili, dan orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat.

#### **2. Percakapan Sosial**

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara.

#### **3. Interogasi atau Pemeriksaan**

Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain.

#### 4. Wawancara

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

Dengan demikian dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi komunikasi antara dua orang dalam pertemuan langsung dan komunikasi antara kelompok orang dalam pertemuan langsung.

#### 6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2010:70-75) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

##### 1. Keterbukaan (*Openness*).

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain.

##### 2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain,

perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap.

5. Kesetaraan (*equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih cantik atau lebih tampan daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui

begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

### **7. Hambatan-hambatan dalam komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antar personal adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih, di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan 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 macam, yaitu:

#### **1. Hambatan Teknis**

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

#### **2. Hambatan Sematik**

Hambatan sematik ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.

#### **3. Hambatan Psikologis**

Hambatan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

#### **4. Hambatan Fisik**

Hambatan fisik ialah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis. Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.

#### 5. Hambatan Status

Hambatan status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada 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 disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

#### 7. Hambatan Budaya

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

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa ada berbagai macam hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut akan berpengaruh dalam penerimaan pesan dan dapat mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak

berjalan dengan lancar, oleh karena itu dalam melakukan komunikasi interpersonal harus menghindari atau mengantisipasi hambatan- hambatan tersebut agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lancar dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

### **8. Konsep Pembinaan**

Pembinaan adalah sebuah proses dan tujuan. Sebagai proses, pembinaan kelompok di dalam lingkungan kehidupan masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami masalah dalam berbagai aspek kesejahteraan dalam kehidupan. Sebagai tujuan, maka pembinaan menunjuk pada keadaan atau hasil yang ingin dicapai dalam perubahan sosial : yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang bersifat fisik, ekonomi, maupun sosial seperti memiliki kepercayaan diri, mampu menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian, berpartisipasi dalam kegiatan sosial, dan mandiri dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya.

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya, kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atau berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu (Toha. 2002;7).

Menurut Santoso (2005;57) bahwa pembinaan dapat dilakukan dengan berbagai bentuk antara lain :

- a) Penyuluhan
- b) Pengarahan
- c) Bimbingan

Menurut Sumodiningrat (1999;72) Pembinaan tidak selamanya, melainkan dilepas untuk mandiri, meski dari jauh dijaga agar tidak jatuh lagi. Dilihat dari pendapat tersebut berarti pembinaan melalui suatu masa proses belajar, hingga mencapai status mandiri. Sebagaimana disampaikan dimuka bahwa proses belajar dalam rangka pembinaan akan berlangsung secara bertahap. Tahap-tahap yang harus dilalui tersebut adalah meliputi :

- a. Tahap penyadaran dan pembentukan perilaku menuju perilaku sadar dan peduli sehingga merasa membutuhkan peningkatan kapasitas diri.
- b. Tahap Transformasi kemampuan berupa wawasan pengetahuan, kecakapan, keterampilan agar terbuka wawasan dan memberikan keterampilan dasar sehingga dapat mengambil peran di dalam pembangunan.
- c. Tahap Peningkatan kemampuan intelektual, kecakapan, keterampilan sehingga terbentuklah inisiatif dan kemampuan inovatif untuk mengantarkan pada kemandirian.

Pembinaan yang dilakukan kemudian mencakup tiga hal pokok yakni kerakyatan, kemampuan sosial politik, dan berkompetensi partisipatif (Suharto. 2004;215).

Menurut Wiranto (1999;45), pembinaan merupakan upaya untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dan pemberian kesempatan yang seluas-

luasnya bagi penduduk kategori miskin untuk melakukan kegiatan sosial ekonomi yang produktif, sehingga mampu menghasilkan nilai tambah yang lebih tinggi dan pendapatan yang lebih besar. Dengan demikian, pembinaan masyarakat pada hakekatnya diarahkan untuk meningkatkan akses bagi individu, keluarga dan kelompok masyarakat terhadap sumber daya untuk melakukan proses produksi dan kesempatan berusaha. Untuk dapat mencapai hal tersebut diperlukan berbagai upaya untuk memotivasi dalam bentuk antara lain bantuan modal dan pengembangan sumber daya manusia.

Sejalan dengan itu, Gany (2001) juga berpendapat bahwa konsep pembinaan dapat dilihat sebagai upaya perwujudan interkoneksi yang ada pada suatu tatanan dan atau penyempurnaan terhadap elemen tatanan yang diarahkan agar suatu tatanan dapat berkembang secara mandiri. Dengan kata lain, pembinaan adalah upaya-upaya yang diarahkan agar suatu tatanan dapat mencapai suatu kondisi yang memungkinkannya membangun dirinya sendiri.

Oleh karena itu, pembinaan adalah upaya untuk mendorong dan memotivasi sumber daya yang dimiliki serta berupaya mengembangkan dan memperkuat potensi tersebut yaitu penguatan individu dan organisasi dengan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki.

## **B. Definisi Operasional**

1. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak.

2. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih, dengan efek dan *feedback* langsung. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah komunikasi yang terbentuk antara pihak Satuan Polisi Pamong Praja kepada pedagang secara langsung sehingga timbul suatu pernyataan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada penertiban.
3. Pembinaan adalah upaya untuk mendorong dan memotivasi sumber daya yang dimiliki serta berupaya mengembangkan dan memperkuat potensi tersebut yaitu penguatan individu dan organisasi dengan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

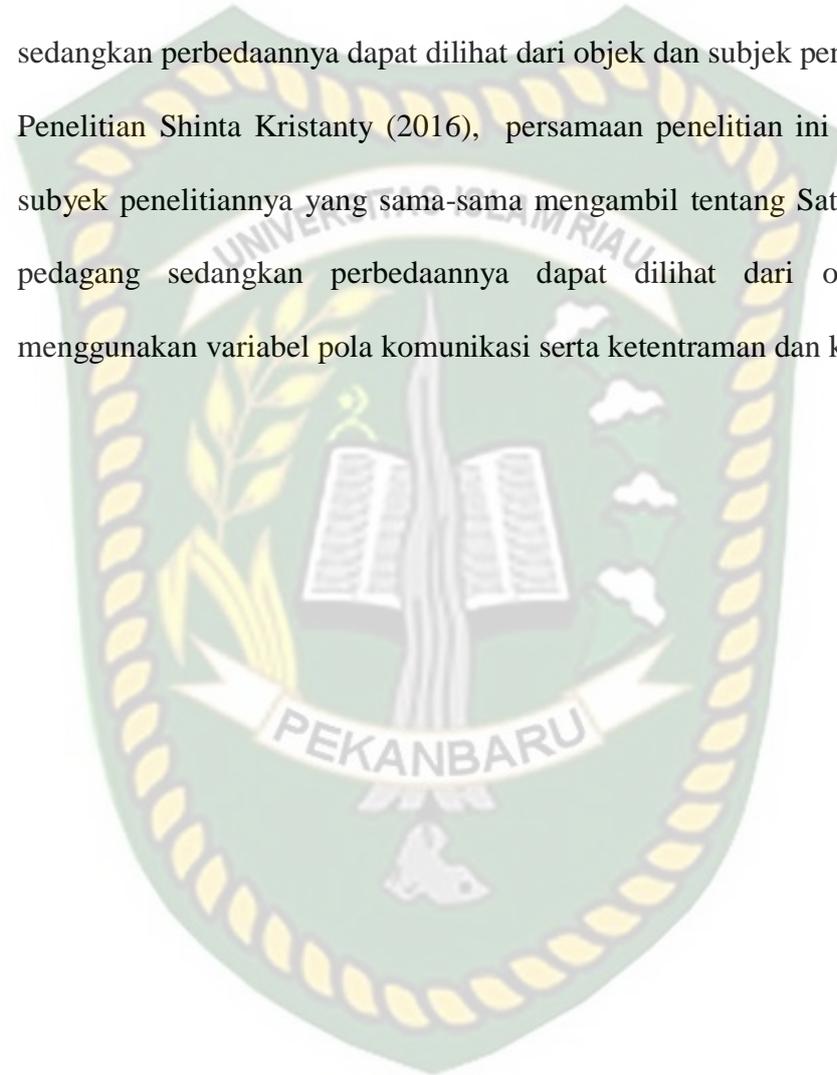
No	Nama penelitian/ tahun	Judul	Hasil penelitian
1.	Unik Desthiani (2017)	Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Dalam Memberikan Pembinaan Kepada Pedagang Kaki Lima (PKL)	Hasil penelitian yaitu Satuan Polisi Pamong Praja telah melakukan berbagai tugas dan fungsi dalam pembinaan PKL, yaitu dalam bentuk komunikasi langsung, <i>komunikasi interpersonal (tatap muka)</i> , atau melalui konseling dan sanksi. Dalam penyampaian informasi dengan berkomunikasi secara langsung, penyampaian pesan lebih efektif daripada hanya memberikan surat edaran, brosur atau plang kepada PKL.

			Peran Satpol PP dalam membimbing atau membina melalui konseling telah berjalan dengan baik dan telah dilakukan secara rutin, hal ini dilakukan untuk memberikan informasi tambahan kepada pedagang kaki lima sehingga mereka memahami dan mengetahui daerah-daerah yang dilarang untuk dijual.
2.	Ade Ayu Nurlaeli (2017)	Komunikasi Interpersonal Pada Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa cara komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan anggota Satpol PP menggunakan koordinasi, mencakup target operasi dan tindakan operasi.
4.	Shinta 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 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Jakarta Pusat)	Hasil penelitian yaitu pola komunikasi organisasi antara Pimpinan Satpol PP dengan petugas atau anggota Satpol PP ditinjau dari empat sudut pandang di antaranya gaya komunikasi, arus pesan, jaringan komunikasi dan tipe kepemimpinan. gaya komunikasi antara pimpinan Satpol PP dengan petugas atau anggota Satpol PP berlangsung gaya komunikasi informatif dan persuasif dengan pendekatan humanistik.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian Unik Desthiani (2017), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang Satpol PP dan pedagang sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan objek peran komunikasi dan pembinaan.

2. Penelitian Ade Ayu Nurlaeli (2017), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang Satpol PP dan pedagang serta objek penelitiannya yaitu komunikasi interpersonal sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek dan subjek penelitiannya.
3. Penelitian Shinta Kristanty (2016), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang Satpol PP dan pedagang sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan variabel pola komunikasi serta ketentraman dan ketertiban.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan penulis kepada penelitian ini adalah metode kualitatif. pertimbangan penulisan memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif membahas secara mendalam untuk lebih mengetahui fenomena-fenomena tentang aspek kewajiban, perilaku, opini, sikap tanggapan, keinginan dan kemauan seseorang atau kelompok. penulis berusaha mengganti informasi dari lapangan tanpa berusaha mempengaruhi informan. Metode ini juga bersifat subjektif dan tidak memenuhi perhitungan statistik.

Moleong (2010:58) mendefinisikan penelitian sebagai penelitian yang bermaksud untuk fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya motivasi, presepsi, perilaku, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus dan alamiah dengan memanfaatkan metode yang alamiah.

#### B. Subjek dan Objek penelitian

##### 1. Subjek

Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan subjek penelitian bahasa sebagai

pelaku bahasa yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada suatu penelitian yang diadakan oleh peneliti.

Subjek yang menjadi penelitian saya adalah :

1. Kepala Satpol PP
2. Pegawai Satpol PP
3. Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru

Berikut dapat dilihat jumlah informan dan key informan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1. Jumlah Informan dan Key Informan**

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Satpol PP	1
2.	Pegawai Satpol PP	3
4.	Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru	5
	Jumlah	9

Sumber : Data Olahan Penulis

Adapun alasan saya memilih informan tersebut diatas karena sebagai sumber untuk mencari informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan dan terkait langsung dalam program penertiban pedagang sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat.

## 2. Objek

Menurut Chaer (2007: 17) Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau di pecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan. Objek penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal Satuan

Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka penelitian ini dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No 21 Pekanbaru Riau.

Waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian**

NO	JENIS KEGIATAN	Bulan Dan Minggu Ke																KET
		Desember 2019				Januari 2020				Februari 2020				Maret 2020				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X													
2	Seminar UP					X	X											
3	Revisi UP							X	X									
4	Peneliti Lapangan									X	X							
5	Pengolahan Dan Analisis Data											X						
6	Konsultasi Bimbingan												X					
7	Ujian Skripsi													X				
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi														X	X		
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																X	

### D. Jenis 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 karyawan yang diteliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa kegiatan mengenai komunikasi interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja dalam pembinaan pedagang kaki lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru.

### 2. Data Sekunder

Yaitu 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 dari Satuan Polisi Pamong Praja di Pekanbaru.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain :

### 1. Observasi

Observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur atau terencana dalam hal ini, penelitian melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas penelitian. tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak harus terstruktur atau terencana dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. kemungkinan kalau terstruktur, maka penelitian tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi, (Sugiyono, 2012:228)

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban responden dicatat dan direkam. Dalam penelitian ini penelitian melakukan wawancara terbuka, maka para subjek atau diwawancarai tahu bahwa mereka sedang di wawancarai dan mengetahui pula pada maksud dan tujuan wawancara itu, (Meleong, 2010:189)

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen *public* atau dokumen privat. (Kriyantono, 2012:11)

### **F. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Peneliti menggunakan *triangulation analysis* (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subyek 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, 2012:38). Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2012: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dan 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, 2010:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis data yang akan dilakukan yaitu menggunakan model interaktif. Inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Bungin, 2012 : 69)

##### **1. Reduksi Data**

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

##### **2. Penyajian Data**

Adalah 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

##### **3. Menarik Kesimpulan/*verifikasi***

Kesimpulan yang 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 berlangsung dengan maksud untuk menguji

kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

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

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pembentukan Polisi Pamong Praja pada awalnya dilakukan oleh Praja Daerah Istimewa Yogyakarta dengan berdasarkan perintah Nomor 1/1948 tanggal 30 Oktober 1948 dengan nama Detasemen Polisi Penjaga Keamanan Kapanewon, kemudian berdasarkan perintah Nomor 2/1948 tanggal 10 Nopember 1948 diubah namanya menjadi Detasemen Polisi Pamong Praja.

Visi Satpol PP Kota Pekanbaru yaitu Terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang tentram, tertib dan taat hukum. Dalam pernyataan Visi tersebut mengandung kata – kata kunci sebagai berikut :

1. Tentram adalah suatu tatanan yang sesuai dengan kaidah hukum, norma hukum, norma sosial dan peraturan perundang-undangan sehingga terselenggara sendi – sendi kehidupan yang menjamin rasa aman dan tentram.
2. 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.
3. 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 dipatuhi bersama agar kehidupan menjadi teratur.

Sedangkan misi Satpol PP Kota Pekanbaru yaitu Meningkatkan penyelenggaraan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum serta menumbuhkan kepatuhan hukum masyarakat.

SATPOL PP mempunyai Tugas dalam Penegakan PERDA dan menyelenggarakan Ketertiban Umum serta Ketentraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat. Dalam melaksanakan Tugas SATPOL PP mempunyai Fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan Program dan Pelaksanaan Penegakan PERDA, Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat.
2. Pelaksanaan Kebijakan Penegakan PERDA 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

## **B. Hasil Penelitian Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru**

Perkotaan sebagai pusat kegiatan perekonomian yang bercirikan kepadatan penduduk yang tinggi merupakan tempat yang kompleks masyarakatnya namun tidak selalu menjanjikan keramahan kepada setiap penduduknya terutama dalam usaha mencari pekerjaan guna memenuhi kebutuhan hidup mereka. Hal ini tercermin dari banyaknya pengangguran di perkotaan. Tahun 1997 merupakan titik tolak merosotnya perekonomian Indonesia yang ditandai dengan krisis berkepanjangan sehingga kondisi perekonomian tidak stabil yang menyebabkan daya tampung sektor formal semakin terbatas, ditambah maraknya urbanisasi ke kota menyebabkan membengkaknya angka pengangguran. Di sisi yang lain, banyak perusahaan yang umumnya berada di perkotaan telah mengikuti era industrialisasi dengan menggunakan teknologi yang relatif canggih dan hemat tenaga kerja. Selain itu, bidang industri lebih mengutamakan tenaga kerja yang mempunyai kualitas tinggi sehingga didapatkan keseimbangan antara kecanggihan teknologi dan kualitas tenaga kerja yang sangat berpengaruh pada hasil produksi.

Berdasarkan hal di atas dan harapan untuk bertahan hidup, mau tidak mau angkatan kerja yang tidak tertampung di sektor industri formal harus mencari alternatif lain di luar sektor formal. Salah satunya yaitu dengan memasuki sektor informal. Saat ini ternyata pertumbuhan sektor informal semakin meningkat, demikian pula yang terjadi di Kota Pekanbaru. Pedagang Kaki Lima (PKL)

sebagai sub sektor informal merupakan fenomena sosial dan ekonomi yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat Kota Pekanbaru.

Keberadaan pedagang liar yang meresahkan, dan harus ditertibkan merupakan tugas dari Satuan Polisi Pamong Praja atau Satpol PP. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 6 tahun 2010 Pasal 4 bahwa Satpol PP mempunyai tugas menegakkan perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Penertiban yang dilakukan oleh Satpol PP tidak mudah, karena kerap kali mendapatkan perlawanan dari pedagang. Pedagang liar yang tidak mau ditertibkan tersebut merasa berhak atas tempat itu karena sudah bertahun-tahun berjualan disana dan mereka terkadang juga membayar pungutan kebersihan. Dalam proses penertiban yang dilakukan Satpol PP, yang mendapatkan perlawanan dari pedagang, beberapa kali terjadi pula kerusuhan dan perkelahian antara pedagang dan Satpol PP.

Banyak pedagang liar yang menangis dan meminta agar lapak mereka tidak digusur. Serta untuk memberi efek jera, Satpol PP biasanya mengangkut beberapa dagangan pedagang, serta lapak semi permanen yang berbentuk meja atau gerobak milik pedagang untuk dibawa dan disita sementara. Namun barang-barang tersebut akan dikembalikan dengan catatan pedagang mengambilnya dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Karena penyitaan barang seperti itu, satpol pp kerap mendapatkan citra yang negatif. Walaupun sudah ditertiban oleh anggota Satpol PP, tidak membuat pedagang jera dan tetap

membuka lapak mereka, sehingga setelah ditertibkan mereka akan kembali lagi dan itu terjadi terus berulang-ulang.

Menurut Devito (2004:70-75) efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*), berikut penjelasannya :

### 1. Keterbukaan

Keterbukaan (*openness*), sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menciptakan komunikasi antar pribadi yang efektif. Keterbukaan yang ditekankan disini adalah respon atau tanggapan korban kekerasan seksual anak sebagai komunikasi terhadap situasi konseling yang sedang berjalan serta memberikan informasi tentang perasaan yang ia alami sekarang.

Menurut hasil observasi awal, peneliti melihat cara Satpol PP untuk berkomunikasi ke pedagang liar dilakukan dengan cara melakukan penertiban yang dalam seminggu dilakukan beberapa kali saja. Kemudian hal tersebut diberikan penjelasan oleh bapak Saiful Iksan. Berikut hasil wawancaranya:

*“Sebenarnya pedagang Itu curi-curi aja , dulu itu jalannya mati, sekarang bisa dipakek, dulu mulai pagi gak bisa, jd setelah pasar tutup ya disitu bedak-bedak nya ya disitu dulu itu jalan itu mati itu pasar induk jalannya itu jadi pasar semua juga, dulu dan gak pernah dilewati karena peraganya ditinggal”*

Berikut juga dipertegas oleh Bapak Nadhir sebagai komandan pleton tim nyambek yang ditugaskan di Pasar Senapelan

*“...Setiap hari ada penjagaan, 2 sampai 3 kali..”*

Berdasarkan keterangan wawancara yang disampaikan Bapak Heru yang merupakan Komandan untuk mempertegas pernyataan sebelumnya bahwa gaya komunikasi Satpol PP untuk penertiban pedagang liar pasar keputran dilakukan dengan 2 cara. Berikut hasil wawancaranya:

*“...pengemasan/penjagaan ada 2 shift, Iya setiap 1 shift tergantung 2 sampai 3 kali kita keliling kita puter-puter gak hanya di Pasar Senapelan”*

Untuk waktu yang dilakukan dalam penertiban pedagang berikut hasil wawancara dengan Pak Sutrisno:

*“...Kita setiap hari itu selalu menertibkan mulai sore ya jam 3 sampai jam 7 pagi kan ada 2 shift kalau di Senapelan...”*

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa cara Satpol PP dalam bertugas untuk penertiban pedagang liar di pasar Senapelan dilakukan setiap hari. Dengan pembagian 2 shift dalam setiap harinya yaitu mulai pukul 15:00 sampai 23:00 dan shift kedua pada 23:00 sampai 07:00.

## **2. Empati (*empathy*)**

Menurut hasil observasi peneliti proses komunikasi verbal kepada pedagang liar di Pasar Senapelan dilakukan dengan cara lisan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Samuel Agustinus:

*“...kita tegur secara humanis, kita beri sosialisasi, pemberitahuan secara lisan, baru saya tegur bahsawannya memang tidak boleh berjualan diatas bahu jalan maupun di trotoar atau pedestrian karena apa mengganggu untu pengguna jalan...”*

Pernyataan selanjutnya dipertegas oleh bapak feri, berikut hasil wawancaranya:

*“...Kalau pertama kali kita tegur dulu mbak, kalau pertama kali ditegur gak bisa, kedua ketiga keempat langsung melakukan penindakan...”*

Selain menggunakan komunikasi verbal, berdasarkan hasil observasi cara Satpol PP dalam menertibkan pedagang liar di pasar senapelan juga menggunakan komunikasi nonverbal. Saat melakukan penertiban komunikasi nonverbal yang dilakukan seperti terlibat secara langsung menertibkan pedagang, berikut alasan yang disampaikan melalui wawancara:

*“...Ya biar gak kelihatan ndak kumuh dan tetep humanis, membantulah meskipun kalau untuk sepeda atau apapun ya bukan tugas Satpol juga kita kan mau membantu aja agar kelihatan bersih lah Kota Pekanbaru..”*

Pada saat melakukan interaksi secara langsung dengan pedagang liar dalam penertiban seperti patroli dan pengepaman, juga terjadi gaya komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal yang merupakan tambahan pada proses komunikasi yang dinyatakan dengan kata, atau dengan kata lain sebagai segi emosional dalam komunikasi.<sup>68</sup> Komunikasi non verbal yang digunakan dan menjadi fokus perhatian peneliti terbagi menjadi 3 bagian, yaitu bentuk komunikasi nonverbal kinestik, proksemik, dan artifaktual. Untuk komunikasi kinestik menjadi tiga kelompok pesan yang berbeda, yaitu pesan fasial, gestural, dan pesan postural.

### **3. Dukungan**

Dukungan (*supportiveness*), merupakan hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung

(*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pak Samuel atau yang akrab dipanggil dengan sebutan pak sam, terkait pemortalan jalan. Berikut hasil wawancaranya:

*“...karena perintah langsung dari pimpinan seperti itu, jam 9 keatas ditutup, bahwa sanya ini kan pasar nduk, malam kan bongkaran semua, takutnya kalau orang mau masuk itu macet di dalem, karena yang dateng itu truk besar-besar semua kayak lombok, itu untu masuk ke pasar induknya...”*

Kegiatan komunikasi yang lainnya dalam melakukan penertiban, Satpol PP memiliki kegiatan patroli. Berikut hasil wawancara dengan pak Arfin:

*“... penyisiran yang dilakukan terkadang bisa lebih dari 2x. Kan kita kan rutanya dari Sudirman...”*

Hal serupa juga disampaikan oleh Pak Saiful Iksan, berikut hasil wawancaranya:

*“...Itu yang ngepam pagi mau balik kantor keliling operasi dulu langsung balik, yang sore mau turun dia akan keliling dulu bahkan pun kadang-kadang nyapu juga nah setelah itu keliatan sudah bagus baru pasukannya di ecer namanya didum itu dibagi-bagi gitu setiap pos 2 orang...”*

Menurut hasil observasi peneliti, seluruh petugas yang berjaga di Paar Senapelan untuk menertibkan pedagang liar, hanya ada laki-laki tanpa perempuan

1 pun di dalamnya. Penjelan terkait tidak adanya anggota perempuan adalah sebagai berikut:

*“...Kita ada pembatasan terhadap wanita di jam kerja karena kalau disana malam, karena ada hubungannya dengan jam ketika itu malam kita tidak pakek wanita...”*

Selain itu alasan keamanan juga dijelaskan oleh pak Sutrisno dalam wawancara. Berikut hasilnya:

*“...ya kan kita kan gak pernah ada personel cewek, tapi kalau regu yang lain itu pasti ada, dan biasanya itu mbak tiap kelompok itu pasti ada paling enggak 1 personel cewek. Ya kan kita gak mau ada apa-apa sama anggota, soalnya disini kadang ada pedagang yang gak mau ditertibkan terus marah-marah...”*

Selain melakukan wawancara dengan anggota Satpol PP, peneliti juga melakukan wawancara dengan pedagang liar di Pasar Keputan Utara Kota Pekanbaru sebagai bentuk penilaian terhadap gaya komunikasi Anggota Satpol PP saat bertugas, karena mereka lah yang mengalami dan merasakan secara langsung.

#### **4. Sikap Positif**

Sikap positif (*positiveness*), sikap positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh rasa curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama.

Sehingga peneliti mengajukan pertanyaan kepada 2 informan pedagang sebagai orang yang terlibat secara langsung dalam proses penertiban pedagang serta merasakan gaya komunikasi anggota Satpol PP saat bertugas. Dengan mengajukan pertanyaan bagaimana gaya komunikasi anggota Satpol PP Saat bertugas? Berikut hasil wawancara dengan Bapak Imam yang merupakan Pedagang di Pasar Senapelan:

*“...Bagus, ya gak keras gitu cuma minta tolong gitu dia nertibin dia jaga disini, dia kerja saya kerja saling mengertilah...”*

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak Nasroni:

*“...Ya maklum lah ya udh biasa itu orang namanya tugas ya kita nyadari lah ya. Ya kalau disuruh minggir kita sudah siap dari awal, sebelum Satpol PP udah datang kita udah minggir dulu jadi kita ikut peraturan disini...”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menarik kesimpulan yaitu penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh petugas Satpol PP saling terikat satu sama lainnya. Dengan kata lain komunikasi nonverbal menjadi penegasan komunikasi verbal yang dilakukan anggota Satpol PP. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan anggota Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang liar di Pasar Senapelan berikut data-data yang telah diperoleh dan disusun:

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan salah satu tindakan yang diterapkan berupa komunikasi instruktif yang dilakukan Satpol PP dengan melakukan komunikasi secara paksaan, paksaan tersebut terlihat saat melakukan

penertiban anggota Satpol PP akan menunggu ditempat sampai pedagang yang melanggar mau untuk ditertibkan. Ancaman yang dilakukan berupa pengambilan barang dagangan pedagang untuk memberikan efek agar pedagang patuh.

### 5. Kesetaraan

Kesetaraan (*equality*), berarti harus ada pengakuan secara tersirat bahwa kedua pihak sama-sama bernilai, berharga dan saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain diluar kesadaran kita. Kesetaraan meliputi penempatan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah yang baik, saling memerlukan, serta suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Hal ini dijelaskan oleh bapak Saiful Iksan sebagai kepala seksi pengawasan, beliau menuturkan sebagai berikut:

*“...Sekarang sudah tidak berlaku memberikan pengertian sudah gak ada, jadi langsung ditindak di pendestrian, Gini kalau pengepaman tiap hari ada ya di pos-pos karena mereka itu juga kadang-kadang mengambil kesempatan kalau dikasih jam sekian nanti ada penertiban kan dia gak keluar oh jam sekian satpol pp gak datang keluar kita acak harinya kita acak jam nya kita acak nah kalau seperti itu dia keluar, kalau gitu mereka akan pasang strategi kita kesana gak ada dan yang melanggar langsung ditindak, barangnya yang diambil kalau sayur ya bawa sayur, ya semua sayur-sayur dibawa kesini kalau dia mau ngurus ya kesini tukar tapi*

*kebanyakan mereka sudah dari awal sudah tau ya gak ada yang ngurus akhir...”*

Ketidakpastian dalam kegiatan penertiban juga ditegaskan secara langsung oleh pedagang liar di Pasar Senapelan. Berikut hasil wawancaranya:

*“...Itu gak mesti itu, ya mulai dari jam sekarang sampe pagi....itu tidak tentu, ya mulai dari jam sekarang sampai pagi...”*

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Ahmad Nadhir. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Nadhir:

*“...Jadi kita rutin melakukan patroli keliling dan juga melakukan pengepaman agar tidak kembali membeludak Fungsi nya untuk penertiban mbak, untuk yang melanggar-melanggar peraturan daerah jadi kita fokusnya disekitaran pasar, Kalau gak mau ya tetap ditertibkan kalau itu emang melanggar mbak, semua kan ada peraturannya barangnya kita sita atau identitasnya, kita beri surat tanda terima tilangnya kemudian kita sidangkan dikemudian hari...”*

Penggunaan gaya pengendali terlihat saat anggota Satpol PP mampu mengendalikan orang lain serta situasi saat penertiban. Selain itu dalam pelaksanaan penertiban anggota Satpol PP selalu berorientasi atau fokus pada tugas yang telah diberikan. Dalam bertugaspun para anggota Satpol PP juga terikat dengan Peraturan Pemerintah Daerah serta SOP yang berlaku.

Komunikasi yang dilakukan oleh aparat pemerintahan perlu untuk dibahas dalam penelitian ini. Karena dalam kehidupan ini terkadang sering terjadi kesalahan persepsi masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh aparat

pemerintahan. Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah gaya komunikasi Satpol PP dalam menertibkan pedagang liar di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru. Masih banyak persepsi di masyarakat yang menganggap Satpol PP adalah musuh mereka, hal ini terjadi karena tugas Satpol pp yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Dimana sejatinya anggota Satpol PP merupakan lembaga penegakan Peraturan Daerah yang sudah dibuat oleh Pemerintahan Daerah baik itu pada tingkat provinsi maupun Tingkat Kabupaten/Kota.

### **C. Faktor Penghambat Dalam Komunikasi Interpersonal Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima di Pasar Senapelan Kota Pekanbaru**

Dalam menertibkan Pedagang Kaki Lima, Satuan Polisi Pamong Praja menemui berbagai masalah dan hambatan. Sebagaimana kita ketahui bahwasanya keberadaan pedagang kaki lima sampai saat ini masih banyak yang berjualan tidak sesuai dengan tempatnya. Tindakan para pedagang kaki lima itu menyebabkan pemandangan yang kurang enak untuk dilihat. Tempat mereka menggelar dagangannya juga terkesan sembarangan, sehingga mengganggu ketertiban umum. Ada yang berjualan diatas trotoar sehingga para pejalan kaki merasa terganggu. Para pejalan kaki terpaksa untuk berjalan dijalan raya hanya untuki menghindari PKL. Ada juga yang berjualan didepan toko, sehingga pemilik toko merasa risih karena toko mereka tertutup oleh pedagang kaki lima. Belum juga sampah yang mereka tinggalkan sehabis berjualan.

Satuan Polisi Praja tidak diam saja dengan ulah pedagang kaki lima yang seperti itu. Mereka selalu menertibkan pedagang-pedagang yang melanggar aturan. Tetapi dalam pelaksanaannya dilapangan, menertibkan pedagang kaki lima yang melanggar aturan tidak semudah yang dibayangkan. Itu dikarenakan karena adanya beberapa faktor yang membuat penertiban Pedagang Kaki Lima ini berjalan kurang efektif.

Diantara beberapa faktor tersebut, terdapat beberapa faktor yang sangat menonjol, yaitu :

a. Adanya Sifat Egois dari Pedagang Kaki Lima

Satuan Polisi Pamong Praja telah melakukan tugasnya dengan baik. Tetapi masih ada saja Pedagang Kaki Lima yang berjualan tidak sesuai dengan tempatnya. Hal itu disebabkan oleh Pedagang Kaki Lima itu sendiri. Dimana mereka tidak mengindahkan himbuan dari Satuan Polisi Pamong Praja. Ini merupakan masalah yang sangat sulit teratasi, karena tidak adanya kesadaran diri dari para Pedagang Kaki Lima. Masalah ini terus muncul disetiap tahunnya.

*“paling banyak itu memang dari pedagangnyanya itu sendiri mas, mereka sudah tau kalau dilarang berdagang, tapi tetep aja menggelar dagangannya. Susah banget mas kalo musuh pedagang yang seperti ini. Bandel banget. Susah nertibkannya”*

Selain tidak adanya kesadaran diri dari para Pedagang Kaki Lima, pembakangan ini juga disebabkan oleh rumitnya proses administrasi yang harus lakukan oleh para Pedagang Kaki Lima. Sehingga mereka memilih untuk tetap

mendirikan bangunan tanpa menyelesaikan masalah administrasi terlebih dahulu. Pelanggaran seperti ini sangat banyak sekali terjadi.

b. Rendahnya Pendidikan Para Pedagang Kaki Lima

Profesi Pedagang Kaki Lima didominasi oleh masyarakat ekonomi menengah kebawah. Oleh karena itu banyak Pedagang Kaki Lima yang berpendidikan rendah. Ini merupakan salah satu kendala Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan Pedagang Kaki Lima. Rendahnya pendidikan para Pedagang Kaki Lima juga berdampak pada masalah administrasi dalam mendirikan sebuah bangunan. Dimana mereka merasa kesulitan dalam mengurus administrasi. Sehingga banyak ditemukan masalah dalam keadministrasian pedagang kaki lima. Kebanyakan dari pedagang kaki lima adalah penerus dari usaha orang tua mereka. Sejak kecil mereka sudah ikut berdagang bersama orang tua, sehingga tidak bisa mengenyam pendidikan. Mereka lebih memilih untuk terus berdagang daripada bersekolah, karena berdagang dianggap sudah memberikan hasil yang menjanjikan.

*“ya kadang memang dari tingkat pendidikannya yang rendah mas, makanya mereka tetep ngeyel berjualan, mklum wawasannya kurang terbuka. Pedagang yang seperti ini harys sering-sering dikasih tau mas. Harus sabar ngadepinya.”*

Dalam menghadapi pedagang kaki lima yang seperti ini, Satuan polisi pamong Praja dituntut untk lebih bersabar. Tidak bisa dilakukan penertiban dengan paksaan. Karena memang pengetahuan mereka yang kurang, sehingga itu merupakan permasalahan yang tidak dibuat dengan sengaja. Satuan Pamong Praja

memilih untuk melakukan sosialisasi lebih banyak lagi dengan pedagang yang mempunyai permasalahan seperti ini. Mereka juga memberikan pembinaan yang lebih banyak jumlahnya dibandingkan pembinaan kepada para pedagang kaki lima yang lain dengan permasalahan berbeda. Perlakuan terhadap pedagang kaki lima dengan permasalahan rendahnya pendidikan juga memerlukan perlakuan khusus. Yaitu bahasa yang digunakan sewaktu sosialisasi dan pembinaan juga harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

c. Adanya Pengaruh dari Pihak Luar

Maraknya Pedagang Kaki Lima yang melanggar aturan ternyata disebabkan adanya perlindungan dari pihak luar. Pihak luar yang dimaksud adalah preman ataupun lembaga-lembaga LSM yang mengaku akan melindungi mereka. Hal ini dikatakan oleh Bapak Jarwo, salah satu Pedagang Kaki Lima yang berada di jalan Samanhudi. Beliau mengatakan bahwa setiap bulannya selalu ditarik retribusi oleh pihak luar tersebut. Penarikan retribusi tersebut dimaksudkan untuk melindungi para Pedagang Kaki Lima dari penertiban Satpol PP.

**D. Pembahasan**

Anggota Satpol PP yang menjadi informan dalam penelitian ini sebelum menempuh pendekatan komunikasi interpersonal telah mendapatkan pelatihan, workshop dan pelatihan terkait komunikasi interpersonal yang merupakan bagian dari SOP Satpol PP. Pelatihan ini dibawakan oleh Dinas Kota Pekanbaru atau Kepolisian dengan pemahaman baik teori maupun praktek yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

Dilihat dari hasil wawancara, hasil yang didapat dari bentuk perilaku yang dilakukan oleh anggota Satpol PP adalah meningkatkan komunikasi antarpribadi, menegakkan peraturan daerah, mengamankan dan memonitor daerah, serta melindungi masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja merupakan organisasi yang sangat erat kaitannya dengan masyarakat yang tugas utamanya menjaga ketertiban dan ketertiban agar penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan lancar. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa prosedur pengawasan Satpol PP telah diterapkan dalam komunikasi interpersonal, salah satunya menjelaskan kepada pelaku pelanggaran perdagangan yang dilakukan oleh PKL sebelum proses penuntutan, hal ini sesuai dengan Standar Prosedur Operasi (SOP) Satpol PP (2010) dimana Negara melakukan tindakan disipliner non yudisial terhadap setiap anggota masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melanggar peraturan daerah dan / atau peraturan pokok daerah.

Persepsi dalam komunikasi interpersonal juga dapat dilihat pada hasil wawancara, ditemukan bahwa bentuk koordinasi dilakukan dengan mengadakan rapat kecil atau diskusi agar tindakan yang dilakukan lebih terorganisir, menawarkan solusi dengan menerapkan budaya dan membiarkan masyarakat berfikir. Satpol PP itu lumayan. Sesuai dengan pandangan Rakhmat (2011), komunikasi interpersonal tersebut juga menuntut adanya tindakan memberi dan menerima antar aktor yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pemikiran, gagasan, dan sebagainya.

Hasil pantauan, proses koordinasi Satpol PP diterapkan dalam komunikasi interpersonal, salah satunya adalah penjelasan Kepala Satpol PP tentang cara

menangani pelaku di lapangan dan anggota Satpol PP yang akan bertanggung jawab memberikan tanggapan dengan cara bertanya. pertanyaan tentang solusi yang akan diberikan kepada pelaku (PKL), hal ini sejalan dengan pernyataan Dance dalam Rakhmat (2011), mendefinisikan komunikasi dalam kerangka psikologis behaviorisme sebagai upaya untuk 'membangkitkan melalui simbol verbal', ketika simbol verbal berperan sebagai rangsangan. .

Ditemukan bahwa cara menyikapi pelanggaran melalui teguran dilakukan dengan bahasa yang halus, tidak menyinggung dan berusaha bersikap manusiawi dalam menjalankan tugas. Hal ini sesuai dengan Pieter (2012), bahwa komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal pada kenyataannya merupakan hubungan interaktif antara satu orang dengan orang lain, efektif menggunakan simbol-simbol pesan dalam bahasa.

Data observasi bagaimana menyikapi Satpol PP terhadap pelanggaran yang dilakukan, salah satunya penjelasan anggota Satpol PP saat hendak membawa barang untuk dibawa ke kantor Satpol PP dengan memberikan informasi yang jelas, polisi harus terlibat dalam masyarakat. dan harus mampu berkomunikasi secara efektif untuk mengidentifikasi penyebab masalah yang muncul. Polisi juga dapat membantu orang menyelesaikan masalah mereka sendiri.

Sehubungan dengan kewajiban seperti Satpol PP yang dilakukan oleh anggota Satpol PP, cara berkomunikasi yang baik dengan orang lain yaitu dengan menggunakan bahasa yang santun dan bersahabat. Sesuai dengan Pieter (2012), bahwa sikap keterbukaan setidaknya mengacu pada dua aspek komunikasi

interpersonal. Pertama, harus terbuka untuk orang lain 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.

Hasil observasi, modus komunikasi yang digunakan Satpol PP terhadap tindak pidana yang dilakukan salah satunya menggunakan bahasa yang baik, menjelaskan bahwa sebelum proses penyitaan barang, anggota Satpol PP mempunyai arti dan tujuan dari perbuatan tersebut. . jelas sehingga pelaku memahami pelanggaran yang dilakukan. Komunikasi antarpribadi berpotensi memenuhi fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain karena kita dapat menggunakan panca indera kita.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa anggota Satpol PP menggunakan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan kewajiban atau tugasnya dalam kategori cukup baik.
2. Faktor penghambat yang menyebabkan terganggunya ketentraman dan ketertiban umum kurangnya kesadaran, kepatuhan, dan ketaatan Pedagang Kaki Lima (PKL) terhadap Peraturan Daerah yang diberlakukan terhadap PKL.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, diantaranya :

1. Anggota Satpol PP, untuk tetap menerapkan komunikasi dalam menertibkan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah kota, diharapkan seluruh anggota Satpol PP meningkatkan cara-cara atau tindakan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Diharapkan bagi peneliti yang akan datang melakukan penelitian dengan tema yang serupa, diharapkan dapat lebih mengembangkan dan menambah

variabel yang mungkin dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal serta memperluas wilayah penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, Predana Mulia, Jakarta.
- Budyatna, Muhammad. 2011. Teori Komunikasi Antarpribadi. 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.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antarmanusia. Profesional Books. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2010. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011 Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono. 2011. Prinsip Dasar Manajemen. Kanisius. Yogyakarta.
- Hardjana, Agus M. 2010, Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Kanisius. Yogyakarta.
- 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. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Kencana. Jakarta.
- Muhammad, Arni. 2010. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif, edisirevisi, cet 21, Remaja Rosakarya, Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2010. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Remaja. Rosdakarya. Bandung.

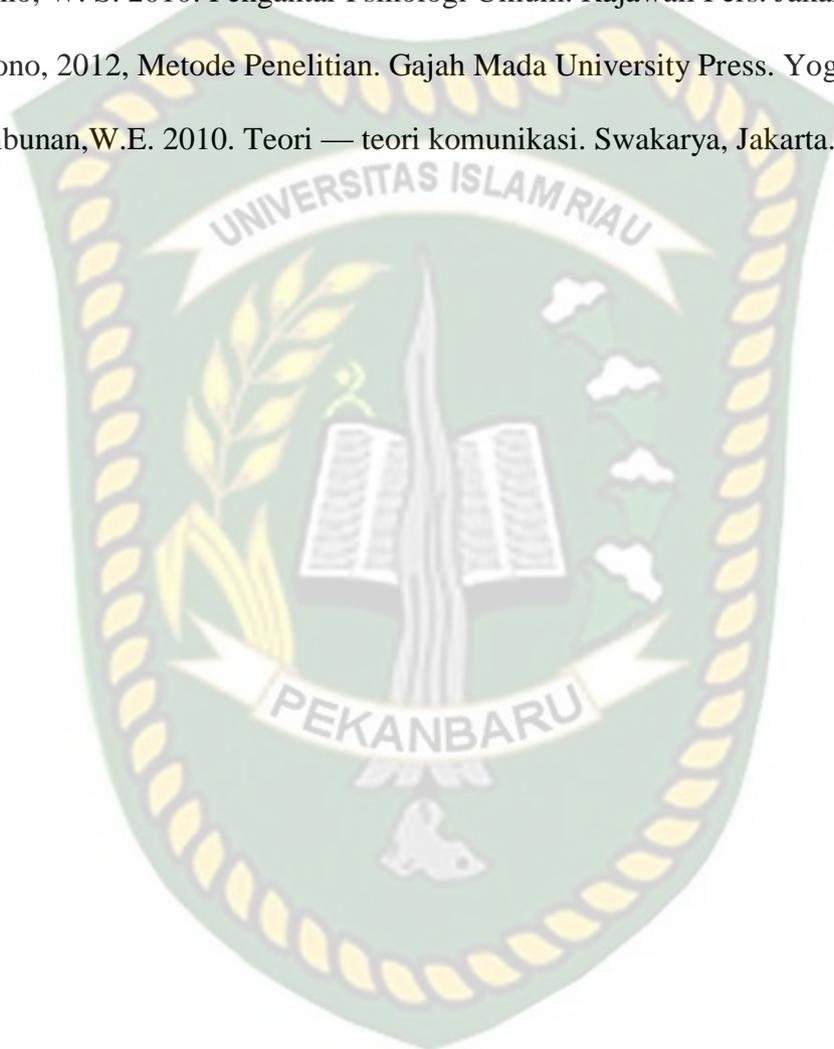
Pieter, H.Z. 2012. Pengantar komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan. Suatu kajian psikologi. Jakarta: Kencana Prenada ...

Rakhmat, Jalaluddin.2011. Psikologi Komunikasi. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Sarwono, W. S. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Rajawali Pers. Jakarta.

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Tinambunan,W.E. 2010. Teori — teori komunikasi. Swakarya, Jakarta.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau