



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

GAYA KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PEDAGANG LIAR DI PASAR KEPUTRAN UTARA SURABAYA

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.ikom)

Oleh

Rosita Tri Yulianti

NIM. B76216107

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya 2019

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosita Tri Yulianti

NIM : B76216107

Program Studi : Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Liar Di Pasar Keputran Utara Surabaya* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 26 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Rosita Tri Yulianti

NIM. B76216107

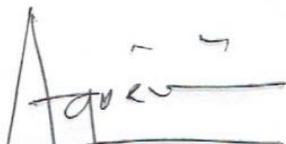
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Rosita Tri Yulianti
NIM : B76216107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul skripsi : Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong
Praja Dalam Penertiban pedagang Liar Di
Pasar Keputran Utara Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 06 Desember 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Dr. Agoes Moh Moefad, SH, M.Si
NIP. 197008252005011004

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

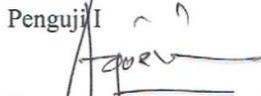
GAYA KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DALAM PENERTIBAN PEDAGANG LIAR DI PASAR
KEPUTRAN UTARA SURABAYA

SKRIPSI
Disusun Oleh
Rosita Tri Yulianti
B76216107

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu Pada tanggal 16 Desember 2019

Tim Penguji

Penguji I


Dr. Agbes Moh. Moefad,
SH, M.S.i
NIP. 197008252005011004

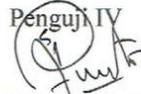
Penguji II


Rahmad Harianto, S.IP.,
M.Med.Kom
NIP 197805092007101004

Penguji III


Muchlis, S.Sos. I, M.Si
NIP. 197911242009121001

Penguji IV


Pardianto, S.Ag., M.Si
NIP. 197306222009011004

Surabaya, 16 Desember 2019

Dekan,


Dr. H. Abdul Hafim, M.Ag
NIP. 196307251991031002

iii



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ROSITA TRI YULIANTI
NIM : B76216107
Fakultas/Jurusan : FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI/ILMU KOMUNIKASI
E-mail address : rositatriy@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

GAYA KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN

PEDAGANG LIAR DI PASAR KEPUTRAN UTARA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Desember 2019

Penulis

(Rosita Tri Yulianti)

ABSTRAK

Rosita Tri Yulianti, NIM. B76216107, 2019. *Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Liar Di Pasar Keputran Utara Surabaya.*

Penelitian ini membahas “Bagaimana gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam menertibkan pedagang liar di Pasar Keputran Utara”. Dengan tujuan Untuk mendeskripsikan gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam menertibkan pedagang liar pasar keputran utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Serta analisis untuk membedah data menggunakan teori Mendapatkan Kepatuhan

Hasil dari penelitian ini ialah (1) Gaya komunikasi yang dilakukan anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam saat melakukan penertiban pedagang liar di pasar keputran utara surabaya adalah Gaya Pengendalian. (2) Bentuk komunikasi yang dilakukan ialah komunikasi instruktif dengan menggunakan kekuasaan, serta kekuasaan yang digunakan ialah kekuasaan dominasi, merupakan kekuasaan yang disebabkan oleh hukum yang berlaku. Hukum ini berdasarkan peraturan daerah. Tindakan instruktif yang dilakukan berupa ancaman kontingen dan hukuman .

Kata kunci: *Gaya Komunikasi, Satuan Polisi Pamong Praja, Pasar Keputran Utara*

“Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Liar Di Pasar Keputran Utara Surabaya”

Daftar Isi

Judul Penelitian	i
Pernyataan Keaslian Karya	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Persetujuan Publikasi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konsep.....	8
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II : KERANGKA TEORETIK	
A. Gaya Komunikasi Dan Efektifitas Pemahaman Pesan	13
1. Gaya komunikasi.....	13
2. Efektifitas pemahaman pesan.....	16
B. Peran Komunikator Dalam Penertiban Pedagang Liar	21
C. Teori Mendapatkan Kepatuhan	28
D. Kerangka Pikir Penelitian	29
E. Penelitian Terdahulu	32

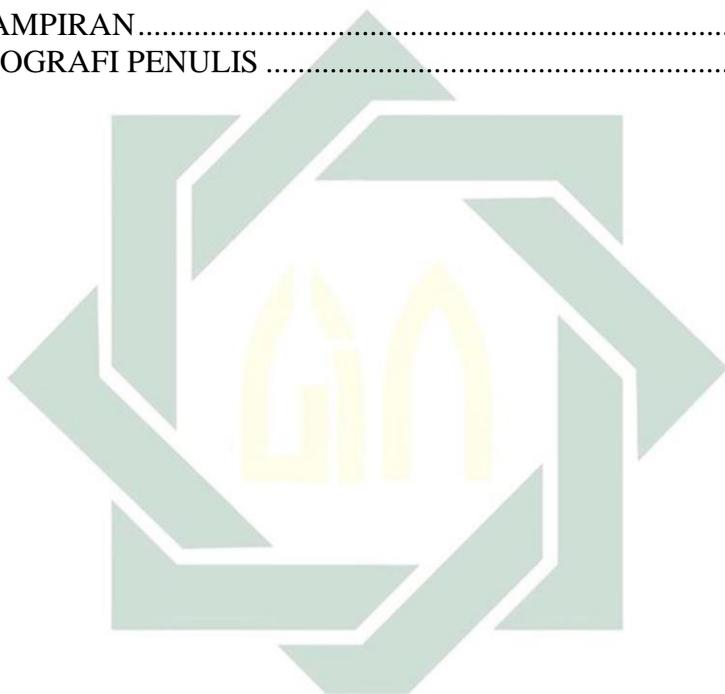
BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Jenis Dan Sumber Data.....	36
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Validitas Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV : GAYA KOMUNIKASI SATPOL PP DALAM PENERTIBAN

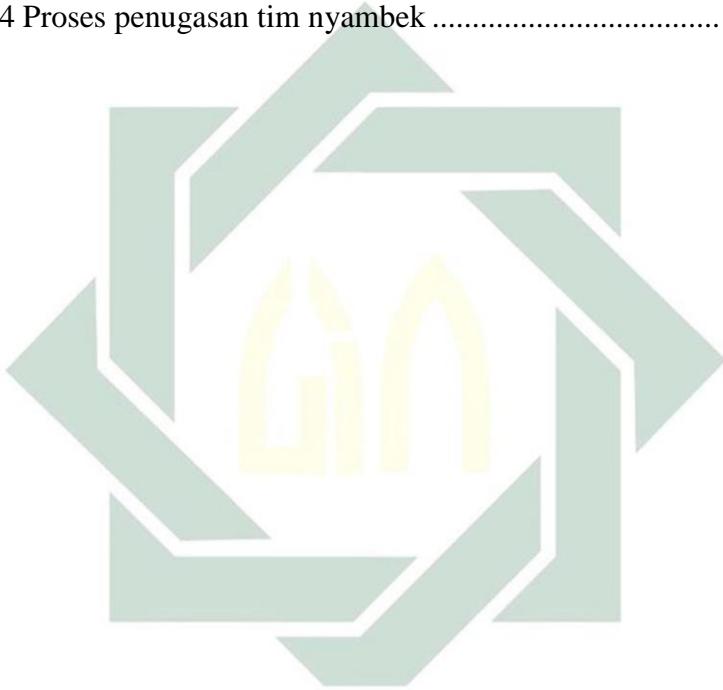
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
1. Wajah Surabaya.....	44
2. Potret Pasar Di Surabaya.....	48
3. Pasar Keputran Utara.....	50
4. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.....	52
B. Penyajian Data.....	58
1. Profil Informan.....	58
2. Gaya Komunikasi Satpol PP Dalam Menertibkan Pedagang Liar Di Pasar Keputran Utara.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Temuan Penelitian.....	75
a. Pemortalan Sebagai Gaya Komunikasi Non-Verbal.....	76
b. Memerintah Dengan Humanis Sebagai Gaya Komunikasi Secara Verbal.....	79
c. Menggunakan Bentuk Komunikasi Instruktif Sebagai Salah Satu Strategi Dalam Penertiban Pedagang Liar.....	80
d. Peduli Pedagang untuk Tertib.....	82
2. Konfirmasi Temuan Dengan Teori.....	83

BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	86
B. Rekomendasi.....	87
C. Keterbatasan Penelitian.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92
BIOGRAFI PENULIS	98



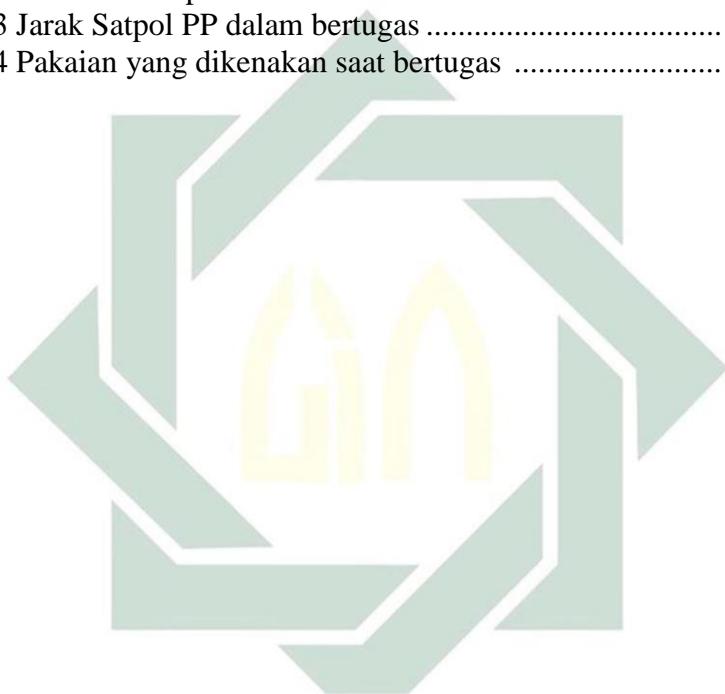
DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
4.1 Daftar nama-nama kecamatan di kota surabaya	45
4.2 Daftar pasar Tradisional di Surabaya.....	49
4.3 Proses awal anggota Satpol PP sebelum bertugas	55
4.4 Proses penugasan tim nyambek	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
4.1 Peta kota Surabaya.....	45
4.2 Tindakan Satpol PP.....	65
4.3 Jarak Satpol PP dalam bertugas.....	66
4.4 Pakaian yang dikenakan saat bertugas.....	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasar tradisional memiliki daya tarik bagi sejumlah masyarakat khususnya para ibu rumah tangga untuk berbelanja kebutuhan pangan. Berbagai macam faktor mengapa pasar tradisional masih tetap ada hingga saat ini, dan memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat yaitu, lokasi yang dekat dengan permukiman warga, jenis barang yang lebih beragam, serta harga barang yang dijual lebih murah dari pasar swalayan. Selain itu proses tawar menawar yang hanya bisa dilakukan di pasar tradisional menjadi magnet tersendiri bagi sejumlah ibu rumah tangga untuk berbelanja.

Namun semakin banyak didirikannya pusat perbelanjaan modern hingga berkembangnya toko online, membuat eksistensi¹ pasar tradisional meredup. Bahkan menurut SindoNews jumlah pasar tradisional turun drastis dari 13.540 menjadi 9.950 pasar dalam waktu 4 tahun (2007-2011). Dengan total jumlah pedagang tradisional berkisar 12.625.000 orang.² Hal tersebut dapat terjadi karena keberadaan pasar tradisional terdesak dengan berdirinya pasar-pasar modern. Saat ini jumlah pasar modern yang ada di seluruh Indonesia mencapai 23.000 unit toko yang terdiri dari 14.000 kelompok usaha minimarket dan 9.000 supermarket. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar

¹Arti eksistensi menurut KBBI adalah keberadaan

² Sindo news, "Data dan Fakta Pasar Tradisional di Indonesia" Selasa/17/04/2018 (online) ekbis.sindonews.com diakses tanggal 25 September 2019

14 persen dalam tiga tahun terakhir (2012-2014).³ Banyak sekali kelebihan-kelebihan yang diperoleh dari pasar modern. Salah satunya adalah karena kenyamanan akan tempatnya, yang jauh berlawanan keadaannya dengan pasar tradisional, dimana pasar tradisional pada umumnya memiliki tempat yang jorok, kecil dan pengap. Situasi ini dapat terjadi karena kondisi pasar yang semrawut.⁴ Tak terawatnya pasar tradisional menjadi salah satu penyebabnya. Selain itu pasar tradisional terkadang menimbulkan masalah untuk lingkungan sekitar, seperti bau yang tidak sedap hingga lingkungan terlihat kumuh akibat sampah yang berserakan dari sisa-sisa dagangan para penjual, dan kemacetan yang terjadi di sekitar area pasar.

Permasalahan pasar tradisional yang lainnya seperti munculnya para pedagang liar di sekitar pasar. Pedagang liar ini membuka lapak mereka di luar pasar atau sepanjang jalan disekitar pasar. Pedagang memilih membuka lapaknya diluar pasar dan tidak memiliki izin karena lokasi di tepi jalan yang strategis, dan harga sewa lapak di dalam pasar yang dirasa sangat mahal. Pedagang liar atau yang biasa disebut dengan pedagang kaki lima, atau yang biasa disingkat dengan PKL kerap memberikan permasalahan untuk lingkungan sekitar. Permasalahan tersebut seperti kemacetan, lingkungan terlihat kotor akibat sampah yang berserakan dari aktivitas pedagang, serta membuat tata ruang kota terlihat kurang sedap untuk dipandang. Selain itu pedagang liar ini juga meresahkan

³ okezone. com, "Pasar Modern Indonesia tumbuh 14% dalam 3tahun terakhir " Kamis/7/08/2014 (online) Economy.okezone. com diakses tanggal 25 September 2019

⁴ Kondisi semrawut memberikan makna bahwa situasi pasar tradisional tidaklah tertata dengan teratur yang menimbulkan banyak permasalahan.

warga sekitar akibat keberadaan mereka yang menggunakan fasilitas publik. Jika menganut pada undang-undang, pedagang liar tersebut dapat dikenakan sanksi berdasarkan Pasal 63 UU Jalan yang mengatur bahwa setiap orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan yang mengakibatkan terganggunya fungsi jalan di dalam ruang manfaat jalan dipidana dengan pidana penjara paling lama 18 bulan atau denda paling banyak Rp 1,5 miliar.⁵

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

⁵ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5a4f43fc74cf1/alih-fungsi-jalan-dan-trotoar-menjadi-tempat-berdagang/> diakses pada 21 oktober 2019 pukul 20:54 WIB

barang-barang tersebut akan dikembalikan dengan catatan pedagang mengambalnya 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.

Permasalahan terkait pasar tradisional dan pedagang liar juga terjadi di Pasar Keputran Utara Surabaya. Pasar Keputran Utara merupakan pasar tradisional yang menjadi salah satu pasar induk terbesar di wilayah kota surabaya. Pasar ini berlokasi di jalan keputran. Pasar yang mulai buka dari pukul 15:00 wib hingga 07:00 wib berada di jantung kota surabaya. Pasar yang masih tetap ramai dikunjungi oleh para pembelinya walaupun telah dikelilingi oleh gedung-gedung tinggi, sehingga jika bukan warga asli kota surabaya maka mereka tidak akan pernah sadar bahwa disitu masih terdapat pasar tradisional. Namun pasar keputran utara juga menimbulkan permasalahan yang belum terselesaikan dari tahun ke tahun. Seperti kemacetan, pedagang yang tidak tertib hingga lingkungan yang menjadi kumuh dan bau.

Pedagang liar di pasar Keputran Utara merupakan pedagang yang menjual dagangan mereka diluar pasar, atau di sepanjang Jalan Keputran. Jumlah pedagang liar di Pasar Keputran Utara pada tahun 2016 mencapai 825 pedagang liar.⁶ Pedagang ini akan memulai membuka lapak dan menata dagangan mulai pukul 18:00 hingga

⁶ <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/3175440/penertiban-keputran-satpol-pp-berhasil-dorong-pedagang-liar-masuk-ke-dalam-pasar>, diakses pada 18 Desember 2019, 23:19 WIB

07:00. Berdasarkan bahasa yang digunakan pedagang, menunjukkan bahwa para pedagang tersebut bukan hanya dari kota Surabaya, melainkan mereka datang dari beberapa kota disekitar Surabaya seperti, Sidoarjo, Gresik, Madura, Krian dll. Mayoritas barang dagangan penjual luberan pasar keputran berupa sayuran yang memang menjadi bahan yang sering dicari oleh pembeli. Dagangan tersebut akan dijual dengan berbagai cara oleh pedagang seperti, ditata menggunakan meja berukuran 1X1 meter, menggunakan kendaran seperti mobil pick up atau motor tossa, dan juga dengan cara menggelar dagangan secara langsung dibahu Jalan Keputran. Luberan pedagang para keputran utara bukan hanya di jalan keputran, bahkan sampai ke jalan pandigiling. Setidaknya terdapat 20-25 mobil pick-up yang mengganggu.⁷

Pedagang liar Pasar Keputran Utara menjadi salah satu permasalahan dan juga mendapatkan perhatian khusus pemerintah kota Surabaya. Karena pedagang liar ini susah untuk ditertibkan. Perhatian khusus pemerintah kota Surabaya terlihat saat Walikota Surabaya terjun langsung untuk melihat kondisi pasar dan pedagang di Pasar Keputran Utara, termasuk PKL di luar pasar Keputran. Salah satu cara yang sudah diterapkan Pemkot Surabaya untuk menertibkan pedagang, dengan lahan yang sebelumnya menjadi tempat berjualan, kini sebagian telah dibuat menjadi taman. Taman ini tepat berada disamping sungai Kalimas, yang ada di salah satu sisi Jalan Keputran. Selain itu mengalih fungsikan tempat parkir mobil yang berda di depan Pasar Keputran Utara untuk pedagang berjualan pada pukul 02:00 hingga 08:00 juga menjadi

⁷ <https://surabaya.liputan6.com/read/4041195/warga-adukan-pedagang-sayur-liar-ke-dprd-surabaya>, diakses pada 18 Desember 2019, pukul 23:22 WIB

cara agar pedagang tidak membuka lapak mereka di sepanjang Jalan Keputran. Namun taman dan alih fungsi lahan parkir juga belum mampu menertibkan pedagang luberan Pasar Keputran secara efektif.

Beragam macam alasan mengapa masih banyak pedagang yang berjualan di sepanjang Jalan Keputran dan tidak mau untuk ditertibkan. Sebenarnya di dalam pasar, tepatnya di lantai 2 masih banyak yang kosong dan belum ada pedagang yang menyewa, bahkan karena sepi pedagang di lantai 2 terkadang digunakan untuk tempat tinggal oleh beberapa pedagang yang tidak memiliki tempat tinggal di Surabaya. Alasan tidak mau untuk ditertibkan yaitu mereka tidak memiliki lapak di dalam pasar, harga sewa lapak yang dirasa mahal. Alasan yang lain yaitu banyak pembeli yang lebih suka belanja diluar pasar daripada masuk ke dalam pasar, karena menurut pedagang para pembeli malas untuk memarkirkan kendaraan mereka.

Upaya untuk menertibkan pedagang liar dari luberan pasar keputran dilakukan oleh Satpol PP kota Surabaya yang memang sudah menjadi tugasnya. Upaya penertiban meliputi penjagaan pada pos yang berada di Jalan Jend Basuki Rahmat, tepatnya sisi selatan pasar keputran utara. Pada saat penjagaan terlihat sekitar 4 anggota Satpol PP diterjunkan. Bukan hanya penjagaan, dalam menertibkan pedagang biasanya anggota satpol pp akan mendatangi Jalan Keputran pada jam-jam tertentu. Berdasarkan hasil observasi peneliti, anggota Satpol PP akan datang untuk menertibkan pada jam 18:00 untuk malam hari, dan untuk pagi harinya pada jam 06:00. Jika satpol pp sudah datang maka para pedagang liar itu akan segera mengemasi dagangan mereka dan segera pergi dari tempat tersebut. Tetapi setelah satpol pp meninggalkan

lokasi, para pedagang akan kembali dan menggelar dagangan mereka.

Dalam penertiban pedagang liar pasar keputran utara yang dilakukan oleh anggota satpol pp kota Surabaya tidak selalu berjalan baik. Beberapa kali mendapatkan penolakan dari pedagang. Kasus terbaru dalam penertiban pedagang liar pasar keputran ialah saat salah satu anggota satpol pp ditusuk dalam penertiban pedagang. Anggota satpol pp yang mengalami penusukan terjadi pada 26 Februari 2019, tepatnya pada pukul 20:30. Pada saat itu anggota satpol sedang melaksanakan tugas dan mengingatkan salah satu pedagang yang sedang bongkar muat untuk tidak melanjutkan aktivitasnya sebelum jam yang sudah ditentukan, tetapi pedagang tersebut tidak terima dan melakukan penusukan.

Peristiwa yang seharusnya tidak terjadi dalam penertiban pedagang liar pasar keputran utara dapat diminimalisir dengan menggunakan gaya komunikasi yang tepat, dan teknik komunikasi yang benar sehingga dapat berjalan efektif. Karena penertiban pedagang liar di Pasar Keputran Utara yang dilakukan setiap hari, serta lokasinya berada di pusat kota Surabaya peneliti menjadi tertarik untuk memilih Pasar Keputran Utara sebagai lokasi penelitian. Sehingga berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam penertiban pedagang liar di pasar keputran utara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dan untuk memperjelas asumsi peneliti ini, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam menertibkan pedagang liar di Pasar Keputran Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mendeskripsikan gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam menertibkan pedagang liar pasar keputran utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi perkembangan Ilmu Komunikasi dan menambahkan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam gaya komunikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi penunjang dan kajian untuk penelitian yang akan datang, khususnya dalam penelitian gaya komunikasi.
- b. Dapat memberi manfaat bagi masyarakat guna menambah informasi baru terkait studi komunikasi tentang gaya komunikasi.

E. Definisi Konsep

1. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi menurut Alo Liliweri ialah komunikasi adalah sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan, serta konsep “gaya” yang merujuk pada cara bagaimana kita berkomunikasi.⁸ Gaya komunikasi sendiri dapat didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari sender dan harapan dari receiver.⁹

Dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi antarpribadi yang digunakan dalam menyampaikan pesan untuk mendapatkan respons tertentu pada situasi tertentu pula.

2. Pengertian Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja disingkat Satpol PP adalah sebuah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah. Setiap anggota Satpol PP memiliki wewenang sebagai berikut:

- a. Mengambil tindakan kontrol non-yudisial terhadap anggota masyarakat, aparat atau badan

⁸ Alo liliweri, *Komunikasi Antar-Personal*, (Jakarta, Kencana : 2017), hlm. 254

⁹ S. Djuarja,dkk, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta,Universitas Terbuka,1996) hlm 7

- hukum yang melanggar peraturan daerah atau peraturan yang dibuat oleh Walikota.
- b. Bertindak melawan warga negara, aparat atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan kedamaian masyarakat.
 - c. Fasilitas dan pemberdayaan kapasitas untuk menjalankan perlindungan masyarakat.
 - d. Melakukan tindakan investigasi terhadap warga masyarakat, aparat, atau badan hukum siapa yang diduga melanggar peraturan daerah atau keputusan Walikota.
 - e. Melakukan tindakan administratif terhadap penduduk, komunitas, aparat, atau badan hukum yang melanggar peraturan daerah atau keputusan Walikota.

3. Pengertian Pedagang Liar

Pedagang liar atau yang biasa disebut dengan PKL liar adalah orang atau kelompok ekonomi lemah yang menjual kebutuhan sehari-hari, makanan atau jasa dengan modal yang relatif kecil, memiliki modal atau modal pinjaman dari pihak lain, yang menjual di tempat terlarang (Kartini Kartono, 1980:4). Kemudian menurut Yan Pieter Karafir (Soemitro, Styastie, 2002:10), menyatakan bahwa "Pedagang Kaki Lima adalah pedagang kecil yang menjual di tempat umum seperti di pinggir jalan, taman kota, toko, dan pasar tanpa izin dari pemerintah.

Dalam kamus bahasa Indonesia yang besar (1987) diterbitkan oleh Balai Pustaka menyebutkan PKL berarti:

- a. Toko depan (emper) berbelanja di sisi jalan (biasanya berukuran lima kaki), digunakan sebagai tempat penjualan.

b. Tepi pinggir jalan.

Sedangkan dalam Kamus Besar Kontemporer, Peter Salim dan Yenny Salim (1991) menyebutkan trotoar yang berarti: a) Lantai beratap yang menghubungkan rumah. b) Toko Emper di sisi jalan. c) Tepi jalan. Jadi, PKL adalah pedagang yang biasanya berjualan di toko-toko (milik orang lain) atau berjualan di pinggir jalan.¹⁰

Pedagang liar yang dimaksudkan pada penelitian ini seperti yang dikemukakan oleh yan Pieter Karafir yaitu pedagang yang berjualan ditempat umum seperti pasar tanpa izin dari pemerintah. Karena penelitian ini memfokuskan pada pedagang liar di pasar Keputran Utara Surabaya.

F. Sistematika Pembahasan

Rencana sistematika pada skripsi ini, akan diuraikan kedalam masing-masing bab yang tersusun secara sistemetis agar memudahkan dalam pembahasannya. Maka sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang penelitian. Dimana hal yang menarik perhatian peneliti dalam melakukan penelitian dipaparkan didalamnya. Kemudian terdapat rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta , kajian

¹⁰ Muhammad Rodhiyallah, DKK, “Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai (Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya)”, *Business and Finance Journal*, Volume 2, No. 1, March 2017, hlm. 77-88

penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir peneliti, metode penelitian, jadwal penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KERANGKA TEORITIK

Bab dua, berisi kajian teoritik yang berguna sebagai landasan dalam penelitian ini. Selain kajian teoritik terdapat teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam konteks penelitian yang memungkinkan untuk diperdalam.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga, terdapat hasil temuan-temuan peneliti yang diuraikan kedalam subyek penelitian dan deskripsi penelitian. Hasil tersebut merupakan jawaban atas rumusan masalah.

BAB IV PENYAJIAN ANALISIS DATA

Bab empat, merupakan pembahasan mengenai temuan penelitian dengan kajian teoritik serta teori-teori yang relevan. Dengan demikian akan tergambar secara teoretik bagaimanakah temuan tersebut jika didiskusikan secara teoretik.

BAB V PENUTUP

Bab lima, merupakan bab kesimpulan dan rekomendasi. Pada bab ini peneliti akan menguraikan secara singkat tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, dan dilanjutkan dengan saran atau rekomendasi

BAB II

KERANGKA TEORETIK

A. Gaya Komunikasi dan Efektifitas Pemahaman Pesan

Interaksi yang terjadi pada setiap manusia tidak pernah terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi yang terjadi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap individu. Kebutuhan yang dimaksud dapat berupa mendapatkan serta mengetahui informasi yang dibutuhkan. Karena sejatinya manusia adalah makhluk sosial. Sehingga agar komunikasi dapat berjalan efektif, perlu adanya pemahaman yang sama antara komunikator dengan komunikan. Usaha untuk saling memahami dalam berkomunikasi dapat dilakukan dengan memahami gaya komunikasi yang dilakukan satu sama lain.

Terlebih dahulu perlu dipahami makna komunikasi sebelum mengetahui hakikat gaya komunikasi. Terdapat beberapa ahli yang mengemukakan pendapatnya terkait definisi dari komunikasi.

Menurut Eduard Depari, Ph. D, komunikasi adalah proses menyampaikan pesan, harapan, gagasan, yang disampaikan dengan menggunakan lambang tertentu yang memiliki arti, dilakukan oleh pengirim pesan (komunikator) yang ditujukan untuk penerima pesan (komunikan) dengan tujuan mencapai kesamaan.¹¹ Sedangkan menurut James A.F. Stoner menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses seseorang yang berusaha memberikan pengertian dengan cara memindahkan pesan.¹²

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi adalah penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator

¹¹ H. A. W. Widjaja, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm. 1

¹² *Ibid.*, hlm. 8

kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Setelah mengetahui definisi komunikasi, maka selanjutnya memahami makna gaya komunikasi.

1. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi menurut Alo Liliweri dalam bukunya *Komunikasi Antar-Personal* ialah cara seseorang dalam berperilaku untuk menyampaikan pesan.¹³ Gaya komunikasi mampu menciptakan serta mengembangkan interaksi serta relasi dengan orang lain. Menurut Norton, gaya komunikasi dapat didefinisikan sebagai cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan nonverbal untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Ada 3 kunci dasar terkait interaksi dan relasi antarmanusia yaitu :

- a. Interaksi dengan diri sendiri
- b. Interaksi dengan orang lain
- c. Interaksi dengan anggota kelompok.

Gaya komunikasi menurut Carl Jung menggolongkan kedalam 4 gaya komunikasi yaitu *Controller Style, Collaborator Style, Analyzer Style, Dan Socializer Style*.¹⁴ Keempat gaya komunikasi tersebut merupakan gaya komunikasi yang melibatkan hubungan antara individu dengan tugas yang diemban, penjelasan terkait keempat gaya komunikasi sebagai berikut:

- a. *Controller Style* atau Gaya Pengendali
Gaya pengendali merupakan gaya komunikasi yang berfokus pada pengendalian diri sendiri,

¹³ Alo Liliweri, Op.cit. hlm. 254

¹⁴ *Ibid*, hlm. 259

orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada. Gaya pengendali berfokus pada hasil akhir yang akan dicapai pada tugas yang diberikan.

- b. *Collaborator Style* atau Gaya Kolaborator
Gaya kolaborator adalah gaya komunikasi yang mengutamakan kebersamaan dalam pekerjaan. Gaya ini cenderung santai, namun sesuai keinginan pribadi sehingga bersifat ekspresif dan emosional.
- c. *Analysier Style* atau Gaya Analisis
Gaya analisis merupakan gaya komunikasi yang sangat berhati-hati dalam melakukan interaksi. Individu yang menggunakan gaya ini cenderung bersuara lembut dan memiliki sikap yang monoton.
- d. *Socializer Style* atau Gaya Sosial
Gaya sosial merupakan gaya yang lebih menekankan pada kedekatan secara emosional dibandingkan ketiga gaya sebelumnya. Gaya komunikasi ini akan memutuskan sesuatu setelah mendengar banyak pendapat dari orang sekitar. Ciri orang yang menggunakan gaya komunikasi sosial ialah mudah bergaul, mudah mengambil keputusan, berbicara dengan cepat dan lugas, serta penggunaan komunikasi nonverbalnya sangat bersahabat.

2. Efektifitas Pemahaman Pesan

Proses penggunaan gaya komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan tujuan komunikasi yaitu menyampaikan pesan. Pemilihan gaya komunikasi

yang tepat akan dapat tercapainya komunikasi yang efektif. Efektifitas komunikasi terjadi apabila kedua belah pihak memiliki pengertian yang sama terhadap pesan yang disampaikan.

Pesan yang disampaikan dapat dibedakan kedalam beberapa kategori antara lain:

- 1) Informatif, pesan informatif memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan sehingga diharapkan komunikan mampu mengambil kesimpulannya sendiri.
- 2) Persuasif, pesan ini digunakan untuk menumbuhkan pengertian serta kesadaran seseorang terkait dengan apa yang kita sampaikan sehingga mampu merubah pendapat dan sikap orang lain. Tetapi perubahan itu terjadi karena keinginan pribadi.
- 3) Coersif, pesan yang berupa memaksa dan memberikan sanksi. Pesan ini berupa paksaan, perintah, dan instruksi.¹⁵

Pesan yang disampaikan akan berjalan efektif apabila teknik dalam berkomunikasi dilakukan secara tepat. Teknik dalam berkomunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun non-verbal.

Komunikasi verbal ialah komunikasi yang menggunakan bahasa dalam proses penyampaian pesan baik itu lisan ataupun tulisan. Sedangkan komunikasi non-verbal ialah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan lambang atau simbol-simbol tertentu.

Dalam buku *Communication in Our Lives*, Julia T.Wood mengemukakan, terdapat tiga prinsip dalam komunikasi verbal yakni : (1) interpretasi

¹⁵ H. A. W. Widjaja, Op.cit. hlm, 14-15

menciptakan makna, (2) komunikasi adalah aturan terpadu, dan (3) penekanan memengaruhi makna.

a) Interpretasi Menciptakan Makna

Terdapat banyak Interpretasi yang muncul atas sebuah pernyataan verbal. Interpretasi atas sebuah pesan membawa konsekuensi makna. Beberapa penyebab tersebut karena masing-masing orang berbeda dalam memberikan makna pada pernyataan yang didapatkan. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh pengetahuan, latar belakang, kepentingan, tujuan berkomunikasi atau aspek psikologis seseorang. Semua factor-faktor ini mempengaruhi cara menangkap makna berdasarkan interpretasi yang dibangun dalam pemikirannya.

b) Komunikasi Adalah Aturan Terpadu

Aturan komunikasi (communications rules) adalah pemahaman bersama terkait makna komunikasi serta macam komunikasi yang disesuaikan dengan berbagai situasi. Sebagian besar aturan tidak secara eksplisit atau dibangun dengan sengaja. Terdapat aturan yang memandu komunikasi yakni aturan regulative (regulative rules) dan aturan pokok (constitutive rules). Aturan regulative merinci kapan, bagaimana, dimana, dan dengan siapa harus berbicara mengenai hal-hal tertentu. Aturan pokok menjelaskan arti komunikasi dalam menilai jenis komunikasi tertentu.

c) Penekanan Memengaruhi Makna

Penekanan merupakan sebuah kesepakatan umum komunitas. Dalam tulisan penekanan

adalah tanda baca. Dalam kaidah bahasa tanda titik diartikan sebagai isyarat berhentinya kalimat. Tanda titik juga berarti menjelaskan ide-ide seseorang mulai dan berhenti. Tanda titik itu bisa diartikan penekanan pada kalimat yang ditulis. Dengan demikian, penekanan dalam suatu komunikasi dapat menciptakan makna.¹⁶

Pada komunikasi verbal akan mengandung pesan verbal yang disampaikan. Pesan verbal akan melalui 2¹⁷ proses tahapan yaitu encoding yang artinya merubah ide menjadi pesan atau proses menciptakan pesan yang akan disampaikan, serta decoding yaitu proses yang terjadi setelah encoding saat pesan tersebut diperhatikan dan diinterpretasikan. Penggunaan bahasa pada komunikasi verbal memiliki pola yang dapat diidentifikasi menjadi 4 kelompok¹⁸ yaitu :

- a. Fonologi, cara suara yang digabungkan sebagai pembentuk kata-kata.
- b. Sintaksis, cara kata yang dirangkai menjadi kalimat.
- c. Semantik, arti kata didasarkan pada hubungan dan unsur yang ada di lingkungan.
- d. Pragmatik, cara penggunaan bahasa yang dilakukan secara praktik.

Dalam proses penyampaian pesan selain komunikasi verbal, terdapat pula komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal ialah komunikasi yang menggunakan tanda-tanda tertentu dalam

¹⁶ Nurudin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2016), hlm 127-132

¹⁷ Brent D. Laurent, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada : 2013), hlm. 165

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 140

penyampaian pesan. Dengan kata lain komunikasi nonverbal dapat digunakan sebagai penegasan atau tambahan terkait komunikasi verbal yang telah dilakukan. Sehingga komunikasi nonverbal dapat membuat beberapa alat indra bekerja, seperti perabaan, penciuman dan penglihatan. Kemudian alat indra akan memberikan respons isyarat nonverbal secara emosional, sedangkan reaksinya dengan kata yang lebih rasional.

Proses penyampaian pesan nonverbal memiliki berbagai macam jenis. Jenis tersebut dapat meliputi bahasa tubuh, tindakan/perbuatan, atau objek. Beberapa jenis tersebut antara lain :

1) Bahasa tubuh atau Kinesik

Bahasa tubuh terbagi menjadi tiga kelompok pesan yang berbeda, yaitu pesan fasial, gestural, dan pesan postural. Pesan fasial cenderung kepada ekspresi wajah, seperti tatapan, air mata dan seterusnya. Pesan gestural ialah pesan nonverbal yang terjadi ketika adanya gerakan saat berbicara, seperti gerakan tangan, kaki, dan kepala. Sedangkan pesan postural adalah pesan yang terlihat dari seluruh anggota badan, seperti sikap tegap untuk berbaris, jalan menunduk ketika berjalan didepan orang tua yang sedang duduk, dan seterusnya.

2) Proksemik

Penggunaan pesan berdasarkan ruang dan jarak. Ruang dan jarak dapat seperti jarak saat kita melakukan komunikasi dengan orang lain, serta penggunaan ruang seperti posisi tempat duduk. Sehingga posisi tersebut akan membuat seseorang

untuk mempertimbangkan saat menyampaikan komunikasi verbal.

3) Artifaktural

Artifaktural merupakan proses penyampaian nonverbal dengan menggunakan penampilan. Penampilan yang dimaksud berupa pakaian yang digunakan, kacamata, tato, kepanangan rambut, bulu mata palsu, dan sebagainya. Penampilan yang ditampilkan akan memudahkan seseorang untuk mengenali identitasnya.

4) Pralinguistik

Pesan nonverbal yang terkait proses atau cara dalam menyampaikan pesan verbal. Pesan ini meliputi intonasi suara, volume, kecematan dan ritme.

5) Sentuhan

Sentuhan digunakan sebagai penegasan dalam suasana perasaan. Sentuhan ini yang akan membuat komunikator dan komunikan terlibat kontak fisik. Seperti seseorang yang menunjukkan kesetujuannya dengan suatu hal maka akan melakukan jabat tangan, yang membuat sentuhan diantara kedua belah pihak.

6) Olfaksi

Pesan yang disampaikan melalui penggunaan penciuman dengan bau tertentu. Seperti jika menggunakan kemenyan identik dengan ritual hal mistis.

7) Bunyi

Penggunaan pesan yang menggunakan tanda bunyi. Seperti penggunaan bunyi peluit yang digunakan oleh TNI AL sebagai tanda akan mulainya kegiatan apel pagi dan sebagainya.¹⁹

Gaya komunikasi yang digunakan dengan tepat akan membuat pesan yang disampaikan menjadi efektif. Karena efektifitas pemahaman pesan pada komunikan terjadi jika penggunaan lambang yang digunakan harus tepat dan dapat dipahami, pesan disampaikan dengan jelas sesuai dengan kondisi atau situasi, tidak membuat banyak penafsiran. Keseluruhan itu terkait dengan cara penyampaian pesan yang disebut juga dengan gaya komunikasi.²⁰

B. Peran Komunikator Dalam Penertiban Pedagang Liar

Komunikator merupakan salah satu unsur dalam komunikasi yang sangat penting. Karena komunikatorlah yang memegang peranan penting dalam proses penyampaian pesan. Sehingga pesan tersebut dapat disampaikan dengan efektif kepada komunikan. Bukan hanya efektif, komunikator memiliki peranan penting yang merupakan faktor keberhasilan dalam proses komunikasi, yang mampu membuat komunikan terpengaruh atau bahkan hingga merubah sikap mereka setelah mendapatkan pesan dari komunikator.

Peran komunikator yang sangat penting ini, sehingga bagi komunikator sangat penting untuk memiliki

¹⁹ Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi*, (yogyakarta, Ar-Ruzz Media: 2017), hlm. 168-169

²⁰ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta, Graha Ilmu: 2011), hlm. 85

ethos, *pathos*, dan *logos*.²¹ Berikut pengertian dari *ethos*, *pathos*, dan *logos*:

a. *Ethos*

Ethos merupakan bahasa yang diambil dari Yunani yang memiliki makna watak kesusilaan atau adata kebiasaan.²² Jadi *ethos* adalah konsep diri pada komunikator yang meliputi perpaduan antara kognisi, afeksi, dan konasi. Kognisi adalah proses pemahaman dengan menggunakan pikiran. Afeksi ialah akibat yang ditimbulkan yang mempengaruhi perasaan dan bersumber dari luar. Konasi merupakan tindakan.²³

Menurut Austin J. Freeley *ethos* komunikator terbagi menjadi 3 kategori yaitu (1) *competence/kemampuan* (2) *integrity/kejujuran* (3) *good will/tenggang rasa*.²⁴ Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *ethos* komunikator antara lain:

- 1) Keramahan (*friendship*), keramahan yang dimaksudkan ialah keramahan yang mampu membuat komunikan merasa simpatik sehingga proses mempengaruhi komunikan semakin mudah.
- 2) Ketulusan (*sincerity*), komunikator saat menyampaikan pesan menghindari kata-kata yang membuat komunikan curiga tentang niat dibalik pesan yang disampaikan.

²¹ Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Bandung, PT Refika Aditama), hlm. 110

²² Abdulloh Sattar dan Samsul Arifin, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Surabaya, UIN Sunan Ampel Press, 2014), hlm. 88

²³ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya: 2008), hlm. 16

²⁴ Erliana Hasan, *op.cit.* hlm. 110

- 3) Kesederhanaan (*moderation*), faktor ini mengarah kepada fisik komunikator, seperti cara berpakaian.
- 4) Kepercayaan (*confidence*), kepercayaan diri seorang komunikator diperlukan sebab agar pesan yang disampaikan meyakinkan bagi komunikan, sehingga tingkat percaya komunikan kepada pesan akan tinggi.
- 5) Kesungguhan (*seriousness*), proses penyampaian pesan dilakukan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan pesan yang disampaikan.
- 6) Kesiapan (*preparedness*), sebelum komunikasi berlangsung, alangkah baiknya jika komunikator mempersiapkan segalanya dengan matang, mulai dari pesan yang disampaikan, teknik, hingga penampilan yang akan ditampilkan saat proses komunikasi berlangsung.
- 7) Ketenangan (*poise*), faktor ketenangan diperlukan karena dengan ketenangan mampu memberikan kesan bahwa orang tersebut telah berpengalaman.²⁵

b. Pathos

Pathos memiliki pengertian bahwa penampilan yang ditampilkan seorang komunikator mampu membuat orang merubah pandangannya saat itu, dengan menggunakan sisi emosionalnya. Penampilan yang dimaksud berupa gaya komunikasi, yaitu berupa pemilihan bahasa ataupun pemilihan pesan verbal atau nonverbal yang akan digunakan. Sehingga membuat orang lain lebih bersemangat.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 17-19

c. *Logos*

Logos merupakan kemampuan yang harus dimiliki komunikator untuk membuat apa yang disampaikan menjadi rasional. Dengan begitu orang lain akan lebih mudah untuk mempercayai dan melaksanakannya.

Kefektifan suatu komunikasi selain komunikator harus memiliki *ethos*, *pathos* dan *logos*, komunikasi juga berkaitan erat dengan sikap komunikator. Sikap komunikator ada 5 jenis sikap, antara lain:

- 1) Selektif (*selective*), seorang komunikator juga harus mampu menjadi komunikator yang baik. Saat menjadi komunikator yang baik itu lah, komunikator harus mampu selektif atau memilah dan milih informasi yang bisa diterima ataupun tidak.
- 2) Reseptif (*receptives*), sikap ini berarti seorang komunikator harus mau menerima pendapat dari orang lain pula. Sebab jika ini dilakukan tidak mungkin pendapat yang digabungkan mampu menciptakan sesuatu yang baru dan bisa lebih bermanfaat.
- 3) Asimilatif (*assimilative*), merupakan sikap komunikator yang mampu menggabungkan informasi yang ia dapatkan dengan pendapat dirinya yang merupakan hasil pengalaman serta pendidikan yang telah ia dapatkan. Kemudian penggabungan tersebut mampu disusun secara terstruktur, dan dapat digunakan sebagai topik pembahasan baru dalam komunikasi.
- 4) Dijestif (*digestive*), sikap komunikator yang mampu memilah setiap informasi yang didapatkan. Dengan memahami hal-hal yang tersembunyi dibalik pesan/informasi yang didapatkan dari

orang lain. Sehingga mampu memperhitungkan akibat dari pesan tersebut.

- 5) Transmisif (transmissive), ialah kemampuan komunikator untuk mengorganisir pesan yang akan disampaikan. Dengan kata lain mampu mengemas pesan dan melakukan perencanaan terlebih dahulu, mulai dari pemilihan bahasa yang bisa dengan mudah diterima, pemilihan waktu untuk menyampaikan pesan hingga penampilan saat penyampaian pesan tersebut.²⁶

Pedagang liar atau yang biasa disebut pedagang kaki lima liar merupakan pedagang yang berjualan tanpa izin pada fasilitas umum. Sehingga pedagang liar atau pedagang kaki lima merupakan pekerjaan dengan membuka usaha sendiri dimana prosesnya dimulai dari produksi hingga sampai ke distribusi.²⁷ Pedagang liar atau PKL liar memiliki ciri-ciri sebagai berikut yaitu:

1. Kegiatan usaha tidak terorganisir secara baik.
2. Tidak memiliki surat izin usaha.
3. Tidak teratur dalam kegiatan berusaha, baik ditinjau dari tempat usaha maupun jam kerja.
4. Bergerombol di trotoir, atau di tepi-tepi jalan protokol, di pusat-pusat dimana banyak orang ramai.
5. Menjajakan barang dagangannya sambil berteriak, kadang-kadang berlari mendekati konsumen.²⁸

Mayoritas tempat yang digunakan untuk berdagang oleh pedagang liar merupakan tempat yang ramai dan sering dikunjungi oleh masyarakat, seperti pasar, tepi jalan,

²⁶ Onong Uchjana Efenndy. op.cit. hlm. 19-21

²⁷ Ubaidillah kamal, *Kebijakan penataan pedagang kaki lima dan implementasinya di kota semarang dalam integralistik*, 2008, No. 7:68-80

²⁸ Buchori Alma, *Kewirausahaan*, (Bandung, Alfabeta: 2009), hlm. 157

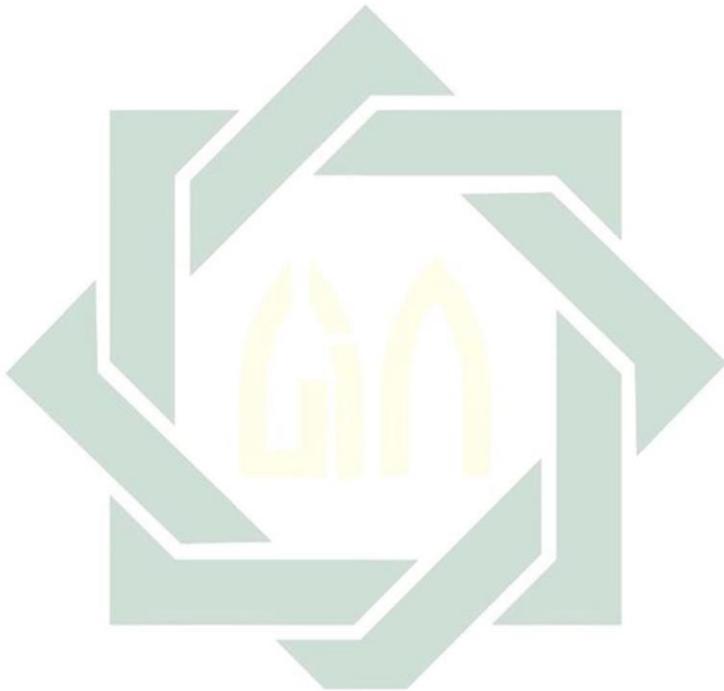
hingga tempat wisata. Berikut ini merupakan perlengkapan yang biasanya dibawa oleh pedagang liar yang berjualan:

- a. Gerobak, biasanya seperti bangunan berbentuk persegi panjang yang terbuat dari kayu, dan biasanya pedagang membawanya dengan cara di dorong.
- b. Lapak, merupakan tempat tidak permanen yang biasanya menetap disuatu lokasi, namun dapat dibongkar maupun dipasang kembali saat berjualan ataupun tidak.
- c. Pikulan, pedagang biasanya meletakkan dagangannya dengan cara dipikul, serta akan berkeliling dari satu rumah ke rumah yang lainnya.
- d. Gendongan, biasanya pedagang dari jawa yang melakukan jualan seperti ini. Biasanya identik dengan penjual jamu.
- e. Sepeda, merupakan tempat pedagang kaki lima berjualan dengan melakukan modifikasi pada sepeda sehingga dapat digunakan untuk berjualan.

Sedangkan menurut kartini kartono terdapat beberapa ciri-ciri dari pedagang kaki lima, ciri tersebut antara lain:

1. Kelompok usaha yang terkadang merangkap menjadi produsen
2. Menjual dagangan mereka dengan menggunakan tikar dan duduk di tepi jalan atau emperan toko
3. Menjual barang yang dijual secara eceran
4. Mempunyai modal kecil
5. Terdapat proses tawar menawar
6. Penjual selalu berada diposisi tidak tenang akibat rasa was-was yang ditimbulkan takut adanya penertiban
7. Terkadang beberapa penjual merupakan penjual musiman

8. Banyak masyarakat yang menganggap mereka berasal dari status sosial yang rendah²⁹



²⁹ Nurvina prasdika, *Potret Fenomena Kehidupan Pedagang Kaki Lima Di Pasar Bambu Kuning Bandar Lampung*, skripsi

C. Teori Mendapatkan Kepatuhan

Pada dasarnya komunikasi dilakukan agar orang lain mematuhi setiap apa yang kita inginkan dan merupakan tujuan dari suatu komunikasi. Teori mendapatkan kepatuhan menurut Gerald Marwell dan David Schmitt menggunakan pendekatan teori pertukaran. Dimana kepatuhan adalah suatu pertukaran dengan suatu hal lainnya yang diberikan oleh pencari kepatuhan.³⁰

Model teori ini memiliki orientasi pada kekuasaan. Dengan kata lain, kepatuhan akan diperoleh apabila memiliki sumber daya yang cukup untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu yang mereka inginkan. Marwell dan Schmitt merumuskan imbalan yang diberikan agar seseorang dapat patuh, yaitu:³¹

1. Pemberian penghargaan
2. Hukuman
3. Keahlian
4. Komitmen impersonal
5. Komitmen personal

Kepatuhan menurut Lawrence Wheelers dan rekan dapat terjadi dengan mengelompokkan pesan serta berdasarkan kekuasaan yang digunakan oleh seorang komunikator. Wheelers menjelaskan terdapat 3 jenis kekuasaan yaitu:³²

- a. Kekuasaan dalam hal kemampuan untuk memanipulasi konsekuensi dari suatu arah tindakan tertentu (*ability "to manipulate the consequences of" certain course of action*). Contoh dari penggunaan kekuasaan ini biasanya dilakukan oleh orang tua ke anaknya. Seperti saat seorang ayah memberikan janji kepada anak

³⁰ Morrisian, *Teori Komunikasi Individu Hingga Masa*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group: 2014), hlm. 161

³¹ *Ibid.*, hlm. 163

³² *Ibid.*, hlm. 164

mereka akan membelikan mainan, jika nilai raport sang anak bagus.

- b. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan posisi hubungan (*relational position*) seseorang dengan orang lain. Kemampuan ini dimiliki oleh seseorang yang dapat menganalisis elemen dari hubungan yang dapat membawa kepatuhan. Biasanya kemampuan ini dimiliki oleh sepasang kekasih yang mengetahui dengan betul elemen-elemen yang mampu membuat suatu hubungan dapat bertahan.
- c. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan nilai, kewajiban atau keduanya (*to define values, obligations, or both*). Kekuasaan yang dimiliki karena kredibilitas untuk mengatakan kepada orang lain berbagai norma tindakan yang diterima atau diperlukan. Contohnya berperilaku baik atau sensitif terhadap kebutuhan orang lain. Dengan ini dapat menunjukkan komunikator yang menentukan apa yang baik dan benar, dan orang lain mematuhiya dengan berperilaku sesuai dengan standar ini.

D. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam kerangka pikir penelitian ini, yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Mendapatkan Kepatuhan .

Teori Mendapatkan Kepatuhan didasarkan pada ide-ide agar orang lain mematuhi apa yang diinginkan. Menurut Gerald Marwell dan David Schmitt kepatuhan

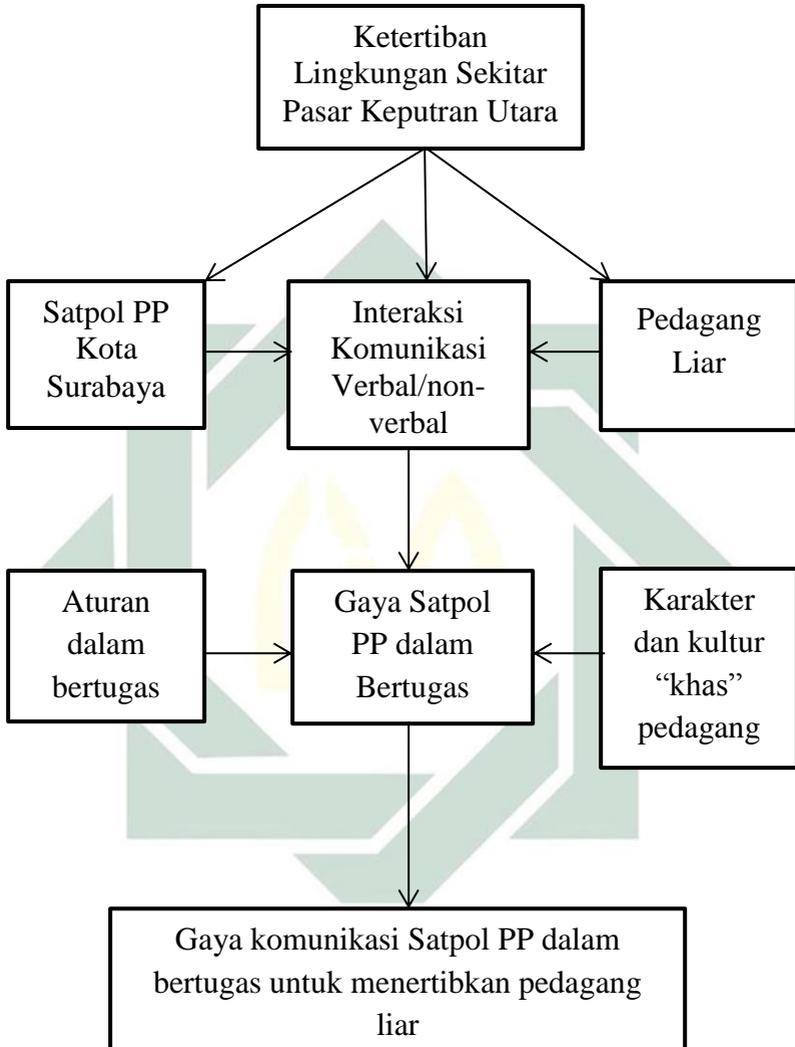
merupakan pertukaran sesuatu hal lain yang diberikan pencari kepatuhan.³³

Anggota Satpol PP Kota Surabaya mempunyai mekanisme dalam melakukan penertiban pedagang liar di Pasar Keputran Utara. Mekanisme ini lah yang akan membuat anggota Satpol PP membentuk perilaku dan sikap. Perilaku dan sikap tersebut yang nantinya membentuk gaya komunikasi Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang. Gaya komunikasi ini dapat berupa verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal dapat berupa lisan, sedangkan komunikasi non-verbal berupa simbol-simbol seperti ekspresi wajah, pakaian, lingkungan fisik, hingga pemilihan waktu.

Dalam melakukan gaya komunikasi yang memiliki tujuan memberi tahu hingga mempengaruhi pedagang liar Pasar Keputran Utara agar lebih tertib, hal ini bertujuan agar Pedagang Liar di Pasar Keputran Utara dapat mematuhi perintah anggota Satpol PP sehingga menjadi tertib.

Untuk memperjelas bagaimana mekanisme penelitian ini dilakukan yang berujung pada analisis temuan dapat dikerangkakan dengan skema sebagai berikut :

³³ Morrisan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Masa*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group: 2014), hlm. 161



E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Peneliti membutuhkan kajian penelitian terdahulu untuk menambah wawasan keilmuan peneliti serta mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dikaji dengan penelitian sebelumnya. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan:

Pertama, penelitian Frc. Mei Dwi Kuswitanti³⁴ Kabid Litbang pada Bappeda dan Litbang Kab. Wonogiri menyatakan bahwa kegiatan Satpol Menyapa yang merupakan kegiatan dari Satpol PP Kabupaten Wonogiri merupakan pemberian pembinaan kepada siswa SMP/SMA/SMK dengan melakukan sosialisasi Perda tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat melalui siaran radio dan pembinaan dalam upacara. Respon dari masyarakat maupun pihak sekolah dan para siswa terhadap kegiatan ini sangat bagus dan mendukung untuk dilaksanakan secara berkesinambungan.

Kedua, penelitian Muhammad Rodhiyallah, Amiartuti Kusmaningtyas dan Hendro Tjahjono³⁵ menyatakan bahwa kepemimpinan dan komunikasi dapat berpengaruh terhadap motivasi dan kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya. Pengaruh tersebut seperti komunikasi yang berkualitas atasan dan motivasi

³⁴ Frc. Mei Dwi Kuswitanti, "Satpol Menyapa (Mengajak Masyarakat Patuh Perda), Upaya Pendekatan Humanis Satpol PP Kabupaten Wonogiri", *Jurnal Inisiasi*, Volume 6 Edisi 2 Desember 2017, hlm. 105

³⁵ Muhammad Rodhiyallah, DKK, "Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai (Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya)", *Business and Finance Journal*, Volume 2, No. 1, March 2017, hlm. 77-88

pegawai yang tinggi mampu meningkatkan kualitas kinerja anggota Satpol PP.

Ketiga, penelitian Sutrisno, Azis Fathoni dan Maria Magdalena Minarsih³⁶ menyatakan bahwa motivasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja berdasarkan persepsi pegawai, disiplin kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja berdasarkan persepsi pegawai dan motivasi kerja dan Disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

Keempat, penelitian Unik Desthiani³⁷ menyatakan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja telah melakukan berbagai tugas dan fungsi dalam pembinaan PKL, yaitu dalam bentuk komunikasi langsung, atau komunikasi interpersonal (tatap muka), atau melalui konseling dan sanksi. Satpol PP membimbing atau membina melalui konseling telah berjalan dengan baik dan telah dilakukan secara rutin, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi tambahan kepada pedagang kaki lima sehingga mereka memahami dan mengetahui daerah-daerah yang dilarang untuk dijual.

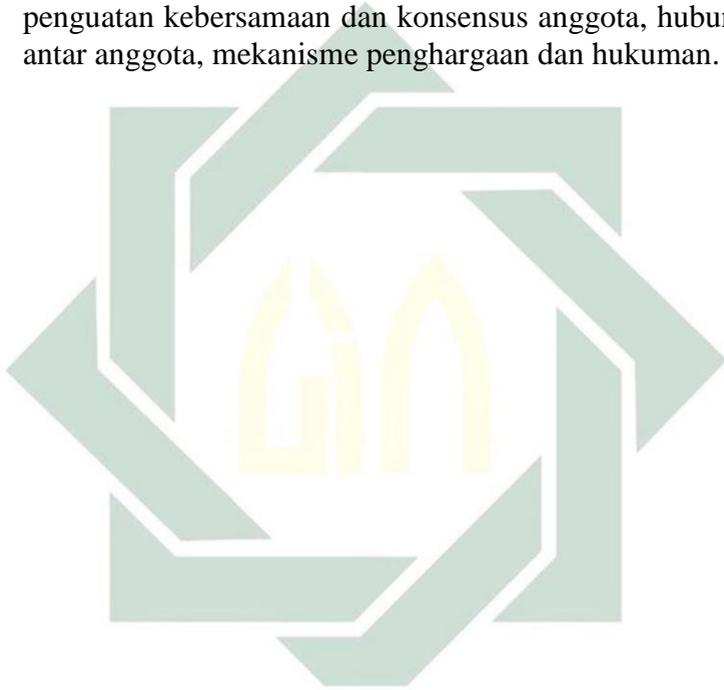
Kelima, penelitian Ismail Nurdin³⁸ menyatakan bahwa budaya organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bandung belum kondusif karena belum

³⁶ Sutrisno dkk, "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang", *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016

³⁷ Unik Desthiani, "Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Dalam Memberikan Pembinaan Kepada Pedagang Kaki Lima (PKL)", *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, Vol. 6 No. 2 | Juni 2019, hlm. 1-17

³⁸ Ismail Nurdin, "Budaya Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bandung", *jurnal Sosiohumaniora*, Volume 16 No. 3 November 2014, hlm. 228 - 233

mampu melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal, seperti : belum dikembangkannya secara adaptif rumusan visi dan misi, tujuan organisasi, strategi organisasi, sarana prasarana, pengembangan pengukuran kinerja dan perbaikan kelembagaan. Belum efektifnya keutuhan integrasi internalnya, seperti: penguatan kebersamaan dan konsensus anggota, hubungan antar anggota, mekanisme penghargaan dan hukuman.



BAB III

METODE PENELITIAN

Guna memperoleh informasi yang sesuai dengan yang telah dirumuskan dalam permasalahan dan tujuan penelitian, diperlukannya suatu rencana menyeluruh tentang urutan kerja penelitian, yaitu:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan etnografi. Etnografi adalah penelitian kualitatif yang meneliti kehidupan suatu kelompok / masyarakat secara ilmiah yang bertujuan untuk mempelajari, mendeskripsikan, menganalisa, dan menafsirkan pola budaya suatu kelompok tersebut dalam hal perilaku, kepercayaan, bahasa, dan pandangan yang dianut bersama.³⁹ Pemilihan pendekatan ini karena obyek penelitian yang digunakan yaitu gaya komunikasi Satpol PP Kota Surabaya, hal tersebut selaras dengan tujuan pendekatan etnografi yaitu mendeskripsikan budaya dalam suatu kelompok terkait perilaku, kepercayaan, bahasa dan pandangan yang dianut.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami serta menyajikan data naratif deskriptif. Konteks penelitian deskriptif kualitatif bersumber dari hasil wawancara tidak terstruktur dengan informan, dimana seorang peneliti dituntut untuk aktif berinteraksi secara pribadi sesuai intuisinya memutuskan bagaimana merumuskan pernyataan dan melakukan

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2008), hlm. 25

pengamatan. Informan diberi kesempatan mengemukakan gagasan, persepsi, serta kesempatan untuk ikut serta dalam menganalisa data.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di 2 tempat yaitu, Jl. Jaks Agung Suprpto No.6, Ketabang, Kec. Genteng, Kota Surabaya, yang merupakan kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya, dan Pasar Keputran Utara yang berlokasi di Jl. Keputran, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, lebih tepatnya di sepanjang Jalan Keputran.

Lokasi penelitian ini dipilih karena kantor dari anggota Satpol PP. Sedangkan pemilihan Pasar Keputran Utara karena tempatnya yang berada di pusat kota Surabaya, memiliki permasalahan ketertiban pedagang liar yang tidak kunjung usai, dan intensitas Satpol PP untuk datang menertibkan pedagang yang cukup intens.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini terbagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Data primer ialah data yang utama digunakan oleh peneliti, yang didapatkan secara langsung di lokasi penelitian tanpa perantara. Dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah.

Data primer pada penelitian ini didapatkan dari wawancara yang dilakukan ke informan. Informan yang dimaksud adalah anggota Satpol PP Kota Surabaya, yang terkait interaksi dalam penertiban pedagang liar dimana pada akhirnya dapat menghasilkan gaya komunikasi Satpol PP Kota

Surabaya. Selain wawancara, data primer untuk penelitian ini didapatkan dari hasil observasi dan dokumentasi selama wawancara serta observasi di lokasi penelitian kantor Satpol PP dan Pasar Keputran Utara.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari buku, jurnal serta kajian pustaka referensi dari internet. Data sekunder bertujuan untuk mendukung data primer. Data ini dikumpulkan melalui sumber tertulis yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari buku-buku dan jurnal terkait penelitian gaya komunikasi Satpol PP.

D. Tahap Penelitian

Dalam proses tahapan penelitian disajikan tahap-tahapnya yaitu :⁴⁰

1. Tahap pra-lapangan

Tahap ini merupakan tahapan persiapan sebelum penelitian dilakukan, adapun langkah-langkahnya adalah :

- a. Menyusun rancangan penelitian, penelitian ini dimulai dengan menentukan lapangan atau lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian. Membuat rumusan masalah yang akan diteliti dari fenomena yang ada di lapangan. Kemudian mencari Informan yang terkait. Setelah itu segala hal yang di teliti dan metodologinya dituangkan dalam proposal penelitian.

⁴⁰ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya,1995), hlm. 127.

- b. Mengurus surat perizinan, setelah proposal penelitian disetujui, dilanjutkan dengan mengurus surat izin penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi yang dibutuhkan.
 - c. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti mempersiapkan alat yang menunjang jalannya wawancara dan observasi dilapangan. Peneliti menyiapkan book note, tape recorder, kamera dan lainnya agar hasil yang diperoleh lebih maksimal.
2. Tahap pekerjaan lapangan
Sebelum melakukan wawancara lapangan, penulis melakukan observasi lapangan terlebih dahulu. Melakukan pendekatan kepada informan dalam penelitian serta melakukan pengamatan secara langsung seputar data. Selanjutnya membuat pedoman wawancara seputar hal-hal yang ingin di teliti. Kemudian mengumpulkan data untuk di kaji dan di analisa lebih lanjut.
3. Tahap analisis data
Yang pertama dengan mereduksi data, baik yang di peroleh melalui observasi, dokumen maupun wawancara mendalam dengan infroman yang terlibat, kemudian melakukan penyajian data sesuai dengan konteks permasalahan yang di teliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data atau analisis data dengan cara mengecek sumber data yang di dapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang di teliti.

4. Tahap penulisan laporan

Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan penulisan skripsi yang sempurna. Setelah tahap lapangan selesai penulis membuat dan menyusun laporan yang berisi kegiatan yang telah dilakukan dalam bentuk tulisan. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan ujian untuk skripsi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Selama berada di lapangan, peneliti melakukan tiga teknik dalam pengumpulan data yaitu : *Pertama*, wawancara dengan para informan. Dengan teknik ini akan dapat menggali informasi-informasi dari informan, baik itu dari anggota Satpol PP ataupun pedagang liar di Pasar Keputran Utara harapannya akan dapat dipahami gaya komunikasi satpol PP dalam menertibkan pedagang dengan menggunakan pola snowball. Teknik pemilihan informan dipilih untuk lebih mendalami proses komunikasi yang berjalan sampai peneliti merasa data yang dibutuhkan sudah cukup. *Kedua*, observasi partisipan terhadap hubungan atau anggota Satpol PP dengan pedagang liar Pasar Keputran Utara. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana gaya komunikasi yang dilakukan. *Ketiga*, dokumentasi, ini merupakan data sekunder sebagai teknik yang digunakan untuk penunjang 2 teknik lainnya yang dilakukan sehingga akan mempertegas asumsi dari peneliti dan data-data yang telah

dikumpulkan. Dokumentasi yang dilakukan baik berupa tertulis maupun berupa foto.

F. Teknik Validitas Data

1. Pengecekan Anggota

Dalam proses pengumpulan data pengecekan dengan anggota yang terlibat sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Para anggota yang terlibat yang mewakili anggota-anggota mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti. Pengecekan anggota dilakukan dalam bentuk diskusi dengan anggota yang terlibat dan cukup berpengalaman dan berpengetahuan untuk mewakili anggota-anggota yang lain.⁴¹

Dalam penelitian ini, hasil data wawancara dan observasi yang telah didapatkan oleh peneliti nantinya akan didiskusikan dengan anggota Satpol PP Kota Surabaya yang mempunyai pengetahuan lebih mengenai komunitas tersebut guna mendapatkan hasil data yang valid dan sesuai kenyataan yang terjadi.

2. Triangulasi

Triangulasi yaitu usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Metode triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama. Dalam hal ini, peneliti melakukan pemeriksaan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Teknik

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2008), hlm. 335.

pemeriksaan ini merupakan triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang digunakan.⁴²

Dalam penelitian ini triangulasi terletak pada keabsahan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi mengenai gaya komunikasi Satpol PP Kota Surabaya dengan membandingkan data hasil yang diperoleh tersebut.

G. Teknik Analisis Data

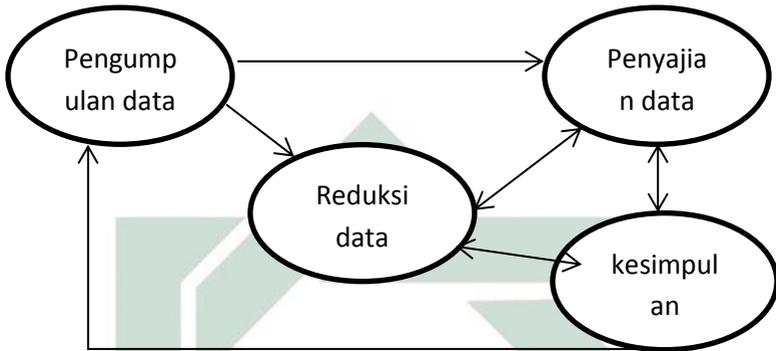
Dalam proses analisis data akan menggunakan teknik analisis model alur yang dilakukan bersamaan dengan penelitian. Teknik analisis ini merupakan teknik analisis menurut Miles dan Huberman Teknik ini memiliki 4 tahapan yaitu :⁴³

1. Pengumpulan data, peneliti akan mencatat seluruh hasil tahapan dalam pengumpulan data sejak wawancara, observasi dan hasil dokumentasi.
2. Reduksi data, pada tahap ini data yang sudah terkumpul akan dikelompokkan berdasarkan kaitannya dengan tema atau judul yang diambil.
3. Penyajian data, data disajikan dengan pengelompokan atau berupa kategori.
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi, tahap menarik kesimpulan berdasarkan temuan data

⁴² *Ibid.*, hlm. 265

⁴³ Afrizal, *Metode penelitian Kualitatif*, (Depok, PT Rajagrafindo: 2017), hlm. 178

berikut jika teknik analisis miles dan huberman dalam diagram sebagai berikut⁴⁴



Peneliti selalu berusaha mencari makna data yang terkumpul. Kesimpulan yang diperoleh mula-mula akan bersifat kabur dan diragukan, tetapi dengan bertambahnya data dari wawancara, hasil observasi hingga dokumentasi, kesimpulan itu harus diklarifikasi dan diverifikasi selama penelitian berlangsung.

⁴⁴ Ibid., hlm 180

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian sebagai acuan sehingga nantinya tidak terjadi kesalahpahaman pada penelitian selanjutnya. Lokasi penelitian ini berada di kota Surabaya, yang merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur. Lebih tepatnya lokasi penelitian berada di 2 tempat, yaitu Pasar Keputran Utara Surabaya dan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya. Untuk lebih memperjelas deskripsi lokasi penelitian berikut penjelasannya:

1. Wajah Surabaya

a. Kondisi Geografis

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Surabaya juga dikenal dengan kota pahlawan. Serta Surabaya merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur. Sebagai ibu kota provinsi tak heran jika perkembangan perekonomian berjalan dengan cepat. Kota surabaya memiliki luas 33.306,30 Ha dengan total kepadatan penduduk sebesar 3,095,026 jiwa berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bulan Januari 2019.⁴⁵ Batas-batas wilayah kota Surabaya adalah sebagai berikut:

- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo
- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Madura
- Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Madura
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik

⁴⁵ Data kependudukan Kota Surabaya tahun 2019



Gambar 4.1 Peta Kota Surabaya

(sumber: <https://insurabaya.blogspot.com/2014/02/peta-surabaya.html>)

Berdasarkan peta tersebut, kota surabaya terbagi menjadi 5 bagian yaitu, Surabaya Pusat, Surabaya Selatan, Surabaya Timur, Surabaya Barat dan Surabaya Utara. Sedangkan secara administrasi kota Surabaya memiliki 31 kecamatan.

Tabel 4.1 Daftar Nama-nama Kecamatan di Kota Surabaya

No	Kecamatan	No	Kecamatan
1	Asemrowo	17	Mulyorejo
2	Benowo	18	Rungkut
3	Lakarsantri	19	Sukolilo
4	Pakal	20	Tambaksari
5	Sambi Kerep	21	Tenggilis Mejoyo

6	Suko Manunggal	22	Bulak
7	Tandes	23	Kenjeran
8	Dukuh Pakis	24	Krembangan
9	Gayungan	25	Pabean Cantian
10	Karang Pilang	26	Semampir
11	Sawahan	27	Bubutan
12	Wiyungan	28	Genteng
13	Wonocolo	29	Simokerto
14	Wonokromo	30	Jambangan
15	Gubeng	31	Tegalsari
16	Gunung Anyar		

Sumber: <https://pemerintahan.surabaya.go.id>

b. Kondisi Sosial Ekonomi

Selain dikenal sebagai kota pahlawan, Surabaya juga telah mencantumkan namanya sebagai Kota Jasa dan Perdagangan. Nama ini bukan tanpa alasan, karena kota Surabaya dapat diibaratkan sebagai toko serba ada, yang semua kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat terdapat didalamnya. Perdagangan sendiri terjadi sudah sejak zaman majapahit, kolonial, serta sampai sekarang dan tetap menjadi salah satu aktivitas utama masyarakatnya.

Mudahnya akses untuk datang ke Surabaya menjadi salah satu daya tarik tersendiri untuk menarik minat kunjungan ke Surabaya. Salah satu contoh ialah beroperasinya Pelabuhan Tanjung Perak yang merupakan pusat distributor barang melalui jalur laut untuk kawasan Indonesia Bagian Timur. Sebagai kota perdagangan semakin dibuktikan dengan adanya pusat-pusat perkantoran yang mulai tumbuh, pusat perkantoran itu seperti, BRI Tower, Intiland, Bumi Mandri yang semua pusat perkantoran tersebut berada di wilayah Surabaya Pusat.

Banyaknya orang yang berkunjung ke Surabaya untuk berbisnis ataupun hanya untuk berwisata membuat pertumbuhan ekonomi di Surabaya juga mengalami peningkatan. Akibat banyaknya kunjungan ke Surabaya membuat perkembangan industri hotel juga mengalami peningkatan. Sehingga jarak antar satu hotel dengan hotel yang lain sangatlah berdekatan. Dengan semakin banyaknya industri hotel ini juga membuat lapangan pekerjaan baru untuk masyarakat.

Walaupun telah menjadi kota jasa ataupun perdagangan, perkampungan di Kota Surabaya tetap menjadi ruang beraktifitas yang nyaman atau bahkan dapat produktif. Dengan program pemerintah yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakatnya, mulai muncullah kampung-kampung yang dapat menjadi pusat aktifitas industri rumahan. Berbagai macam hasil karya masyarakat seperti pakaian khas sampai makanan khas pun ada. Salah satu kampung yang berdaya dan sudah banyak dikenal orang ialah kampung

lawas maspati. Selain perkampungan yang berproduktif, komitmen pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas masyarakatnya tidak perlu diragukan lagi. Komitmen tersebut terlihat seringnya diadakan berbagai jenis program pelatihan yang dikhususkan untuk masyarakat Surabaya. Sebab semakin sering masyarakat untuk dilatih, maka kemampuan masyarakat juga mampu meningkat.

2. Potret Pasar di Surabaya

Semakin menjamurnya pusat perbelanjaan modern serta berubahnya pola konsumtif masyarakat yang memiliki kecenderungan untuk melakukan belanja online karena fitur-fitur yang ditawarkan sangat mudah dan menarik, tidak membuat eksistensi pasar tradisional menurun. Terbukti masih banyak masyarakat yang suka berbelanja kebutuhan pokok mereka di pasar tradisional.

Pasar tradisional di Surabaya juga masih memiliki banyak peminatnya. Jumlah pasar tradisional di kota Surabaya yang pada dasarnya Surabaya sudah menjadi kota moderen bisa dikatakan masih sangat banyak. Untuk jumlah pasar yang dikelola oleh pemerintah kota Surabaya pada tahun 2018 mencapai 81 pasar dengan total 17.521 pedagang.⁴⁶ Tingginya minat masyarakat untuk berbelanja di pasar tradisional ialah, harga yang cenderung lebih murah, serta kegiatan tawar menawar yang hanya bisa dilakukan di pasar tradisional. Berikut daftar beberapa pasar di kota Surabaya:

⁴⁶ Sumber <https://Surabaya.go.id> diakses pada 25 November 2019

No	Nama Pasar	No	Nama Pasar
1	Wonokromo Lama	16	Pakis
2	Wonokromo Baru	17	Lakarsantri
3	Wonokitri	18	Kupang
4	Tunjungan Baru	19	Kupang Gunung
5	Krembangan	20	Tenggilis
6	Kembang	21	Sutorejo
7	Wonokromo	22	Rungkut Baru
8	Tidar	23	Pucang Anom
9	Sukodono	24	Panjang Jiwo
10	Simo	25	Pakis
11	Simogunung	26	Pacar Keling
12	Pesapen	27	Krukah
13	Pegirian	28	Keputran Utara
14	Pecindilan	29	Keputran Selatan
15	Pabean	30	Manukan Kulon

Sumber: PD Pasar Surya Surabaya

Beberapa pasar tradisional yang ada di kota Surabaya terkenal dengan kekhususan yang berbeda-beda. Seperti Pasar Pabean yang dikenal sebagai pasar ikan, karena mayoritas penjual disana ialah pedagang ikan serta harga yang dijual lebih murah dibandingkan pasar tradisional yang lain. Selain itu ada pula Pasar

Keputran yang dikenal sebagai pasar induk untuk kebutuhan sayur mayur. Pasar Keputran merupakan pasar yang mulai aktifitas didalamnya pada siang hari hingga keesokan paginya. Jika masyarakat membutuhkan sesuatu untuk mempercantik rumah mereka dengan tanaman, di Surabaya terdapat pula Pasar Bunga Kayoon yang buka selama 24 jam.

Pembenahan pasar tradisional untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat juga terus dilakukan oleh Pemerintahan Kota Surabaya. Sebagai contoh yang terbaru pada pembenahan Pasar Keputran Selatan atau yang juga dikenal dengan pasar ayam, dilakukan pembongkar sebagian lapak pedagang penjual ayam yang tepat berada di sisi jalan, yang selama ini menimbulkan bau yang tidak sedap dan mengganggu pembeli ataupun pengendara yang melewatinya. Selain pembongkaran, terdapat upaya lain seperti revitalisasi pasar hingga penataan kembali pedagang yang sebelumnya mendapatkan tindakan berupa penggusuran dari pemerintah kota Surabaya.

3. Pasar Keputran Utara

Pasar Keputran Utara merupakan pasar induk di Kota Surabaya yang berada di Jl. Keputran. Pasar ini tepat berada di pusat kota Surabaya, yang dikelilingi oleh gedung-gedung perkantoran. Mungkin untuk sebagian orang yang belum pernah ke Surabaya dan belum pernah mengetahui Pasar Keputran, maka mereka akan terheran karena masih adanya pasar tradisional yang masih ramai dengan aktifitas jual-beli di wilayah pusat kota. Luas Pasar Keputran yaitu

7548m² dengan bangunan 2 lantai serta terdapat 763 stand.⁴⁷

Aktifitas Pasar Keputran Utara dimulai sejak siang hari, yaitu pukul 14:00 dan para pedagang akan menutup kios mereka pada pukul 06:00. Pasar identik dengan kegiatan yang dilakukan pada saat pagi hari dan akan tutup pada siang hari. Namun untuk Pasar Keputran Sendiri memiliki aktifitas terbalik dari pasar pada umumnya. Karena aktivitas pasar akan sangat ramai saat malam hingga dini hari. Bahan-bahan pokok yang dijual di pasar keputran seperti sayur-mayur, bawang merah, bawang putih, dan buah-buahan.

Pedagang yang berjualan disini berasal dari beberapa kota di Jawa Timur. Seperti Sidoarjo, Gresik, Krian, Magetan, Madiun, Ponorogo, Madura dan sebagainya. Pedagang Pasar Keputran Utara menempati lapak yang ada di 2 lantai. Baik itu lantai 1 dan lantai 2 bangunan pasar. Namun Pasar Keputran Utara juga memiliki permasalahan. Permasalahan yang tiap harinya selalu ada yaitu luberan pedagang pasar keputran, kemacetan dan sampah yang berserakan. Luberan pasar ini dahulunya hingga melumpuhkan sepanjang Jl. Keputran hingga tidak bisa dilalui kendaraan. Namun sejak tahun 2010 diadakan penertiban oleh Satpol PP Kota Surabaya yang cukup berdampak hingga sekarang Jl. Keputran sudah dapat dilalui walaupun belum benar-benar bersih dari pedagang liar.

Menurut sejarah nama keputran berasal dari istilah kaputren. Kaputren memiliki arti tempat khusus para putri kerajaan. Wilayah ini merupakan daerah

⁴⁷ Hans Tanggawidjaja, “*Pasar Keputran Baru di Surabaya*”, jurnal edimensi arsitektur, Vol. IV, No. 2, (2016), hlm. 289-296

khusus putri kerajaan Surabaya yang berdiri pada 31 Mei 1293. Perempuan kerajaan yang dimaksud seperti permaisuri, para selir dan putri raja yang masih lajang. Namun seiring berjalannya waktu perubahan pelafalan terjadi, yang semula kaputren menjadi keputran.⁴⁸

4. Satpol PP Kota Surabaya

Satuan Polisi Pamong Praja atau yang biasa disebut dengan Satpol PP merupakan salah satu unsur Pemerintahan Daerah yang memiliki kewajiban untuk penegakan Peraturan Daerah dimana proses penugasan berdasarkan Peraturan Daerah pula. Untuk Satpol PP bertempat tugas di pemerintahan provinsi serta pemerintahan kabupaten/kota.

a. Sejarah Satpol PP

Awal mula berdirinya Satpol PP didirikan dengan menggunakan nama Detasemen Polisi sebagai Penjaga Kepanewon di Yogyakarta. Didirikan pada tanggal 3 Maret 1950. Berdasarkan surat perintah jawatan praja yang diturunkan untuk menjaga ketentraman serta ketertiban masyarakat.

Kemudian pada tanggal 10 November 1948 detasemen polisi berubah nama menjadi detasemen polisi pamong praja. Selanjutnya di Jawa dan Madura juga dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja pada tanggal 3 Maret 1950. Dari tanggal dibentuknya Satpol PP di Jawa ini lah yang kemudian menjadi hari jadi Satuan Polisi Pamong Praja. 10 tahun setelah pembentukan Satpol PP di Jawa, tepatnya pada 1960 mulai dibentuk Kesatuan Polisi Pamong Praja yang didukung secara penuh

⁴⁸ Sumber: <https://pasarsurya.surabaya.go.id/index.php/pasar-keputran-utara/> diakses pada 25 November 2019

oleh anggota militer. Istilah Satpol PP sendiri mulai dikenal luas setelah diberlakukannya UU No 5/1974 terkait pemerintahan di daerah.

b. Visi dan Misi Satpol PP

➤ Visi

Terwujudnya keamanan dan ketertiban umum dengan personil yang profesional

➤ Misi

Mewujudkan situasi dan kondisi yang memberikan rasa Aman, Tentram, dan Kondusif untuk melaksanakan aktifitas keseharian bagi warga kota Surabaya.

c. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan peraturan daerah kota Surabaya Nomor 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan sasaran perangkat daerah kota Surabaya, bahwa Satpol PP merupakan unsur penunjang pemerintah daerah yang dipimpin oleh Kepala Satuan yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala

Tugas:

Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan daerah.

Fungsi:

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;

4. Pelaksanaan administrasi Satpol PP sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

d. Strategi dan Kebijakan

Strategi

Peningkatan Kualitas Sumber Daya manusia yang Terampil dengan Kemampuan Kreatifitas dan Pemahaman Peraturan Daerah serta Keputusan Kepala Daerah.

Kebijakan

- Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Administrasi dan Pelaksanaan Penertiban yang Bersifat Persuasif Humanis dengan Didahului Sosialisasi kepada Masyarakat.
- Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur

e. Proses Awal Satpol PP Sebelum Bertugas

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 3 Desember 2019, yaitu proses tahapan Satpol PP dalam mulai bertugas:

Dalam pengamatan saya, sebelum Satpol PP melaksanakan tugas maka anggota Satpol PP akan berkumpul di depan kantor Satpol PP. Tujuan anggota berkumpul yaitu untuk pelaksanaan Apel. Apel sendiri dilakukan 15 menit sebelum waktu tugas. Sebelum apel dimulai maka akan dilakukan proses pengecekan anggota. Setelah itu apel dimulai dengan membaca doa, dilanjut dengan mengambil sikap push up, kemudian pembubaran

anggota apel untuk bertugas sesuai tugas masing-masing.

Berikut data hasil observasi mengenai proses awal anggota Satpol PP dalam bertugas.

Tabel 4.3 proses awal anggota Satpol PP sebelum bertugas

Proses 1	Anggota Satpol PP berkumpul untuk bersiap apel	
Proses 2	Dilakukan pengecekan anggota	
Proses 3	Doa sebelum kegiatan dilaksanakan	

<p>Proses 4</p>	<p>Anggota mengambil sikap push up</p>	
<p>Proses 5</p>	<p>Anggota dibubarkan untuk bertugas ke masing-masing lokasi</p>	

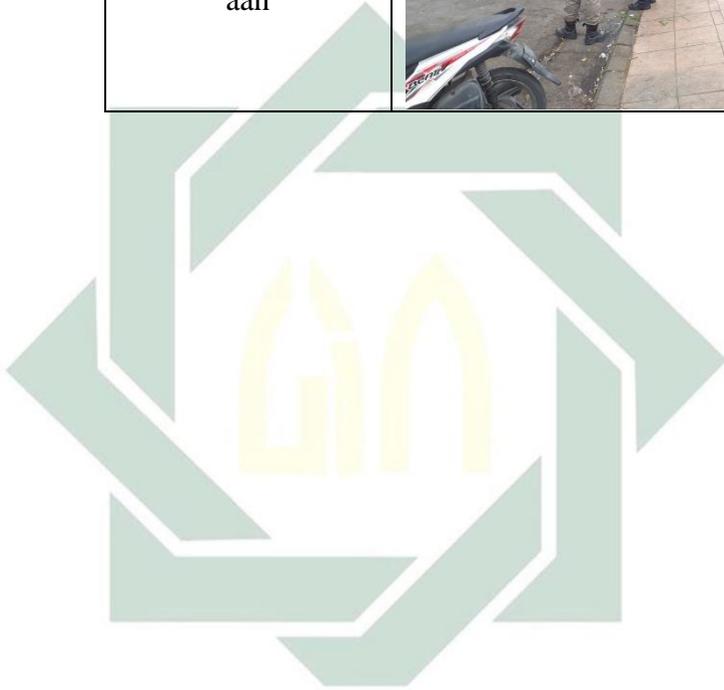
f. Proses Satpol PP Tim Nyambek dalam bertugas di Pasar Keputran Utara

Berdasarkan hasil observasi saat peneliti mengikuti kegiatan anggota Satpol PP yang dilakukan pada 3 Desember 2019, tim khusus untuk penjagaan Pasar Keputran Utara terbagi kedalam 2 shift. Shift pertama yaitu shift sore yang dimulai pukul 15:00-23:00. Sedangkan shift kedua pada malam hari pukul 23:00-07:00. Berikut kegiatan tim nyambek dalam bertugas:

Tabel 4.4 proses penugasan tim nyambek

<p>Berkumpul di Kantor Satpol PP untuk pelaksanaan Apel</p>	
<p>Pemberangkatan menuju lokasi penugasan (Pasar Keputran Utara)</p>	
<p>Penyisiran awal mulai dari Pasar Keputran Selatan</p>	
<p>Penyisiran dilanjutkan ke Jalan Keputran hingga sampai di area sekitar Pasar Keputran Utara</p>	

Setelah itu
dilakukan
pengepaman/penjagaan



B. Penyajian Data

1. Profil Informan

a. Informan 1

Nama : Saiful Iksan

Umur : 55 Tahun

Asal : Surabaya

Bapak Saiful Iksan dipilih sebagai informan karena sesuai dengan fungsi kerja dan jabatannya sebagai Kepala Seksi Pengawasan. Yang sudah bertugas di Satpol PP sejak bulan Januari 2003. Serta memimpin 600 anggota Satpol PP.

b. Informan 2

Nama : Heru

Umur : 31 Tahun

Masa Kerja : 9 tahun

Pemilihan Bapak Heru sebagai informan dikarenakan beliau adalah Komandan regu Tim Nyambek 1.2. Dimana tim nyambek adalah tim khusus yang ditugaskan untuk menjaga di Pasar Keputran. Serta sudah bertugas di Pasar Keputran selama 6 tahun.

c. Informan 3

Nama : Sutrisno

Umur : 29 Tahun

Masa tugas : 7 tahun

Pemilihan Bapak Sutrisno sebagai informan karena beliau merupakan komandan regu Tim Nyambek. Dan sudah 2 tahun bertugas di Pasar Keputran.

d. Informan 4

Nama : Ahmad Nadhir

Umur : 25 Tahun

Masa Tugas : 6 tahun
Pemilihan Bapak Ahmad Nadhir sebagai informan karena beliau merupakan komandan pleton tim nyambek. Memimpin 60 anggota yang terbagi menjadi 6 regu. Fungsi dan jabatan beliau lebih tinggi dari komandan regu. Serta telah bertugas di Pasar Keputran selama 2 tahun.

e. Informan 5

Nama : Samuel Agustinus

Umur : -

Masa tugas : 5 tahun

Pemilihan Bapak Samuel Agustinus sebagai informan pada penelitian gaya komunikasi Satpol PP karena beliau merupakan Staff lapangan bagian operasional yang sudah bertugas selama 2 tahun di Pasar Keputran. Serta 3 tahun awal tugas menjadi staff di kantor Satpol PP.

f. Informan 6

Nama : Mohammad Feri khoirul Fadli

Umur : 30 Tahun

Asal : Madura

Masa tugas : 8 tahun

Pemilihan Bapak Feri sebagai informan karena beliau merupakan Komandan regu tim nyambek 2.1. bertugas di pasar keputran sejak 2017, sehingga sudah bertugas selama 2 tahun.

g. Informan 7

Nama : Arfin

Umur : 27 Tahun

Masa tugas : 1 Tahun

Pemilihan Bapak Arfin sebagai Informan karena beliau adalah anggota tim Nyambek. Yang baru bertugas dan ditempatkan di Pasar Keputran selama 8 bulan. Peneliti memilih bapak Arfin karena mencari sudut pandang yang berbeda dari informan yang baru ditugaskan.

h. Informan 8

Nama : Imam
Umur : 33 Tahun
Asal : Madura

Pemilihan Bapak Imam sebagai informan karena beliau adalah pedagang di pasar keputran utara, lebih tepatnya merupakan salah satu pedagang yang berjualan di trotoar jalan. Memilih salah satu pedagang bertujuan agar peneliti mengetahui gaya komunikasi Satpol PP dari sudut pandang pedagang yang ditertibkan.

i. Informan 9

Nama : Asroni
Umur : 28 Tahun
Asal : Madura

Bapak Asroni merupakan pedagang yang berjualan di luar pasar keputran. Termasuk kedalam pedagang liar/PKL. Sudah 20 tahun berjualan di Pasar Keputran. Karena hal tersebut, bapak asroni dipilih sebagai informan sebab beliau sudah terbiasa dengan penindakan penertiban yang dilakukan anggota Satpol PP yang menjalankan tugas.

2. Deskripsi Data Penelitian

Pada pembahasan ini akan memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang dilakukan di lapangan. Dimana deskripsi yang akan dipaparkan bertujuan untuk mengetahui dan memahami gaya komunikasi yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya dalam menertibkan pedagang liar yang berjualan di sepanjang jalan Keputran Utara Surabaya. Maka dari itu peneliti mengumpulkan dan menyusun data-data yang sudah diperoleh. Berikut ini deskripsi data yang telah dikumpulkan:

a. Gaya Komunikasi Satpol PP dalam Menertibkan Pedagang Liar di Pasar Keputran Utara

Wawancara pertama kali dilakukan kepada Bapak Saiful Iksan, beliau merupakan kepala seksi pengawasan yang memimpin 600 anggota Satpol PP di kota Surabaya.

Pada hari kamis, 29 November 2019 tepatnya pada pukul 10:00 WIB peneliti mendatangi kantor Satpol PP, yang kemudian diarahkan untuk menemui Bapak Saiful Iksan. Kemudian saat menemui Bapak Saiful Iksan atau yang biasa dipanggil dengan sebutan gus ipul, peneliti menyampaikan maksud serta tujuan peneliti untuk melakukan wawancara. Beliau sangat ramah dan antusias dengan kedatangan peneliti sekaligus antusias pula untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan. Menurut bapak Saiful Iksan pedagang liar di pasar keputran sudah mengalami banyak penurunan dibandingkan beberapa tahun yang lalu.

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”⁴⁹

Berikut juga dipertegas oleh Bapak Nadhir sebagai komandan pleton tim nyambek yang ditugaskan di pasar keputran utara.

“...Setiap hari ada penjagaan, 2 sampai 3 kali..”⁵⁰

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

“...pengepaman/penjagaan ada 2 shift, Iya setiap1 shift tergantung 2 sampai 3 kali kita keliling kita puter2 gk hanya dipasar keputran

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Saiful Iksan, selaku Kepala seksi pengawasan pada 28 November 2019 pukul 10:00 WIB

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nadhir, sebagai komandan pleton tim nyambek pada 29 November 2019 pukul 20:27 WIB

disirip2 dijalan lombok jalan padjajaran terus keseletan tetap kita sisir biasanya kan kalau kita sisirnya disana kan mereka pindah ke jalan2, jadi tetep kita sisir juga kadang dipandangiling barat...”⁵¹

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 keputran...”⁵²

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa cara Satpol PP dalam bertugas untuk penertiban pedagang liar di pasar keputran utara 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.

Menurut hasil observasi peneliti proses komunikasi verbal kepada pedagang liar di Pasar Keputran Utara 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

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Heru, sebagai komandan regu tim nyambek 1.2 pada 29 November 2019 pukul 17:00 WIB

⁵² Wawancara dengan Bapak Sutrisno, sebagai komandan regu tim nyambek pada 29 November pukul 2019 17:15 WIB

atau pendestrian karena apa mengganggu untu pengguna jalan...”⁵³

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...”⁵⁴

Selain menggunakan komunikasi verbal, berdasarkan hasil observasi cara Satpol PP dalam menertibkan pedagang liar dipasar keputran utara juga menggunakan komunikasi nonverbal. Berikut hasil dokumentasi dan observasi peneliti dalam gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja kota Surabaya:

- a. Melakukan bentuk ungkapan nonverbal berupa kinestik atau gerak tubuh, dan termasuk kedalam pesan postural. Karena keseluruhan dari anggota tubuh saat melakukan penertiban.

⁵³ Wawancara dengan Bapak Samuel Agustinus, selaku staff lapangan pada 29 November pukul 21:00 WIB

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Muhammad Feri, Selaku komandan regu tim nyambek, pada 30 November 2019 pukul 06:00



Gambar 4.2 tindakan Satpol PP Gerak tubuh yang dilakukan anggota Satpol PP terlihat saat membantu pedagang untuk memindahkan barang dagangan mereka serta motor yang diparkirkan sembarang tempat.

- b. Saat melakukan penertiban, Satpol PP melakukan dengan jarak sedekat mungkin untuk berhubungan secara langsung dengan pedagang liar.



Gambar 4.3 Jarak Satpol PP saat penertiban Seperti yang terlihat dalam gambar, pada saat meminta pedagang untuk tertib, maka anggota Satpol PP akan sangat dengan pedagang, serta dalam penertiban tersebut anggota tidak menggunakan suara yang keras, sehingga lebih terlihat humanis.

- c. Penggunaan pakaian saat bertugas dengan menggunakan pakaian PDL serta penggunaan rompi dan sepatu boots



Gambar 4.4 pakaian yang dikenakan Satpol PP saat bertugas

- d. Penjagaan dengan menyebar personel yang dilakukan di sekitar Pasar Keputran Utara.
e. Pemasangan truk sebagai portal yang diletakkan di perempatan Jalan Kayoon.

Saat melakukan penertiban komunikasi nonverbal yang dilakukan seperti terlibat secara langsung menertibkan pedagang, berikut alasan yang disampaikan melalui wawancara:

“...Ya biar gak keliatan ndak kumuh dan tetep humanis, membantulah meskipun kalau untuk sepeda atau apakan ya bukan tugas Satpol juga kita kan mau membantu aja agar keliatan bersih lah kota surabaya..”⁵⁵

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nadhir, sebagai komandan pleton tim nyambek pada 29 November 2019 pukul 20:27 WIB

Berdasarkan hasil observasi terdapat pula proses komunikasi nonverbal yang lain seperti melakukan pengepaman, patroli dan pemasangan portal. Berikut hasil wawancara terkait dengan Bapak Saiful Iksan

“...Dan anggota saya disana mulai jam 21:00 itu tutup satu jalan jadi yang mulai jalan perempatan dari kayoon itu sudah gak boleh masuk disitu harus belok kanan dan yang kepasar masuknya ke selatan sana, pasar keputran pasar ayam situ masuk disitu keluar disitu jadi gak mengganggu lalu lintas yang ada di jalan sono kembang...”⁵⁶

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...”⁵⁷

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Saiful Iksan, selaku Kepala seksi pengawasan pada 28 November 2019 pukul 10:00 WIB

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Samuel Agustinus, selaku staff lapangan pada 29 November pukul 21:00 WIB

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 rutenya dari dharmala, Tl Dinoyo...”⁵⁸

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 masukannya di ecer namanya didum itu dibagi-bagi gitu setiap pos 2 orang...”⁵⁹

Menurut hasil observasi peneliti, seluruh petugas yang berjaga di Paar Keputran Utara untuk menertibkan pedagang liar, hanya ada laki-laki tanpa perempuan 1 pun di dalamnya. Penjelaj terkait tidak adanya anggota perempuan adalah sebagai berikut:

“...Kita ada pembatasan terhadap wanita di jam kerja karena kalau disana malam, karena ada

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Arfin, sebagai anggota tim Nyamek pada 29 November 2019 pukul 06:30

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Saiful Iksan, selaku Kepala seksi pengawasan pada 28 November 2019 pukul 10:00 WIB

hubungannya dengan jam ketika itu malam kita tidak pakek wanita...”⁶⁰

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-marrah...”⁶¹

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

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?

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Saiful Iksan, selaku Kepala seksi pengawasan pada 28 November 2019 pukul 10:00 WIB

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Sutrisno, sebagai komandan regu tim nyambek pada 3 Desember 2019 pukul 15:00 WIB

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Imam yang merupakan Pedagang di Pasar Keputran Utara:

“...Bagus, ya gak keras gitu cuma minta tolong gitu dia nertibin dia jaga disini, dia kerja saya kerja saling mengertilah...”⁶²

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...”⁶³

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 Keputran Utara berikut data-data yang telah diperoleh dan disusun:

⁶² Wawancara dengan Bapak Imam sebagai pedagang liar pada 3 Desember 2019 pukul 16:00 WIB

⁶³ Wawancara dengan Bapak Nasroni pada 3 Desember 2019 pukul 16:30 WIB

Pertanyaan untuk mengetahui tindakan penertiban yang dilakukan yaitu bagaimana cara menindak pedagang yang sulit untuk ditertibkan serta tindakan apa yang dilakukan jika perintah tidak dilaksanakan oleh pedagang?

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.

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 pedestrian, Gini kalau pengepaman tiap hari ada ya di pos-pos karena mereka itu juga kadang-kadang mengambil kesempatan kalau dikasih jam *mereka kan ini niteni* oh 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 kesinio tukar ktp sayur e bawa en pulang ktp e tak proses*

tapi kebanyakan mereka sudah dari awal sudah tau *wes gak ada* yang ngurus akhir e dulu pernah tak bawa ke kbs buat makan hewan...”⁶⁴

(“...mereka kan ini akan mengingat...mau ngurus ya kesini aja tukar sayurnya bawa saja pulang ktp nya saya proses...sudah tidak ada...”)

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

“...*Itu gak mesti itu, ya mulai dari jam sekarang sampe pagi..*”⁶⁵

(“...itu tidak tentu, ya mulai dari jam sekarang sampai pagi...”)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Ahmad Nadhir pada 29 November 2019. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Nadhir:⁶⁶

“...*Dadi* kita rutin melakukan patroli keliling dan juga melakukan pengepaman agar tidak kembali membeludak Fungsi nya untuk penertiban mbak, untuk yang melanggar-

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Saiful Iksan, selaku Kepala seksi pengawasan pada 28 November 2019 pukul 10:00 WIB

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Imam sebagai pedagang liar pada 3 Desember 2019 pukul 16:00 WIB

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nadhir, sebagai komandan pleton tim nyambek pada 29 November 2019 pukul 20:27 WIB

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...”

(“...jadi...”)

Selain dari hasil wawancara, peneliti juga memiliki dokumentasi saat anggota Satpol PP melakukan metode komunikasi instruktif dalam penertiban pedagang liar di pasar keputran utara. Berikut hasil dokumentasinya:



Gambar 4.5 petugas melakukan penyitaan barang

Berdasarkan hasil wawancara serta dokumentasi, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa anggota Satpol PP melakukan komunikasi instruktif karena kedudukannya sebagai pelaksana peraturan pemerintah, yang berkewajiban untuk

menegakkan, dan menggunakan hukuman bagi yang melanggar berupa penyitaan barang.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian kualitatif, analisis data adalah tahapan yang sangat penting dan memiliki manfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang telah peneliti wawancarai. Oleh sebab itu, analisis data sangat bermanfaat dalam menjelaskan dan memastikan kebenaran penelitian. Untuk penelitian kali ini peneliti memilih penelitian terkait “Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Liar Dipasar Keputran Utara Surabaya”.

Secara sistematis pembahasan pada subbab ini akan dibagi menjadi beberapa point yang akan memudahkan dalam proses analisis. Selain itu pada penelitian ini nantinya akan dibedah dengan menggunakan Mendapatkan Kepatuhan yang dikemukakan oleh Gerald Marwell dan David Schmitt.

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 Keputran Utara Surabaya. 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.

Sebenarnya komunikasi yang dilakukan oleh anggota Satpol PP merupakan proses penyampaian, dan penindakan dalam penegakan peraturan pemerintah daerah. Dalam proses komunikasi tersebut Anggota Satpol PP melakukan interaksi secara langsung dengan pedagang liar, dimana dalam proses tersebut menggunakan komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal.

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang terkait dengan Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Liar di Pasar Keputran Utara Surabaya berikut pembahasan hasil penelitian:

1. Temuan Penelitian

Anggota Satpol PP merupakan subyek penelitian kali ini, serta para anggota Satpol PP yang menjadi subyek penelitian merupakan orang-orang yang telah lama berkecimpung di dunia penertiban dan pelaksanaan Peraturan Daerah. Pada saat penertiban terjadilah proses yang dapat dikatakan sebagai gaya komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan peneliti, maka gaya komunikasi yang digunakan Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang liar Pasar Keputran Utara ialah gaya Pengendali. *Controller Style* atau Gaya Pengendalian ialah gaya yang berfokus pada pengendalian diri, orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada. Selain itu gaya ini berfokus pada hasil akhir yang akan dicapai pada tugas yang diberikan.

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.

Gaya komunikasi yang jika dilihat dari definisinya yaitu tampilan yang akan digunakan dalam berkomunikasi. Tampilan ini tidak dapat dipisahkan dari pemilihan komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal.

a. Pemortalan Sebagai Gaya Komunikasi Nonverbal

Gaya komunikasi nonverbal merupakan gaya komunikasi yang menggunakan simbol atau lambang dalam kegiatan komunikasi. Simbol atau lambang memiliki sifat seperti bervariasi, apapun dapat menjadi lambang dan oranglah yang memberikan arti terhadap lambang.⁶⁷ Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang mendalam terhadap Anggota Satuan Polisi Pamong Praja terdapat beberapa komunikasi nonverbal yang dilakukan. Pemortalan dikatakan sebagai salah satu bentuk komunikasi nonverbal karena pemortalan yang dilakukan dengan memasang truk sebagai portal di jalan merupakan suatu lambang yang dibuat oleh anggota Satpol PP serta telah dimengerti oleh para pedagang liar di Pasar Keputran Utara. Sebab oranglah yang memberikan arti terhadap lambang.

Selain pemortalan, 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

⁶⁷ Dr. Ali Nurdin, S.Ag., M.Si, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Surabaya, UIN Sunan Ampel Press:), hlm. 67

pada proses komunikasinya yang dinyatakan dengan kata, atau dengan kata lain sebagai segi emosional dalam komunikasi.⁶⁸ 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. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan Pemortalan, merupakan gaya komunikasi nonverbal adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi nonverbal kinestik, merupakan penggunaan gerak tubuh dalam berkomunikasi. Berikut analisis komunikasi nonverbal kinestik:
 - a) Pesan fasial yang cenderung penggunaan ekspresi wajah, seperti tatapan, air mata dan seterusnya. Untuk pesan fasial, ekspresi yang ditunjukkan anggota Satpol PP saat melakukan patroli terlihat tegas dengan tatapan mata yang selalu fokus ke pedagang saat akan menertibkan mereka.
 - b) Pesan gestural yang merupakan pesan nonverbal yang terjadi ketika adanya gerakan saat berbicara, seperti gerakan tangan, kaki, dan kepala. Anggota Satpol PP menggerakkan tangan mereka, seperti orang yang menyuruh untuk pergi dari tempat tersebut dengan ke kiri dan kekanan yang mengarah ke pedagang.

⁶⁸ Drs. Moekijat, *Teori komunikasi*, (Bandung. Mandar Maju: 1993), hlm. 143

- c) Sedangkan pesan postural adalah pesan yang terlihat dari seluruh anggota badan terlihat saat anggota Satpol PP membantu pedagang untuk memindahkan barang dagangan mereka yang sudah di tata di jalan pedestrian untuk ditertibkan. Serta dari gerak tubuh yang dilakukan anggota satpol PP mereka tidak memandang bahwa mereka berkuasa, sehingga mereka tidak sungkan untuk membantu pedagang.
- 2) Gaya komunikasi nonverbal selain kinestik yaitu Komunikasi nonverbal proksemik. Pada saat melakukan penertiban terlihat semua yang menjadi informan penelitian ini maupun tidak, akan melakukan pendekatan saat penertiban. Satpol PP cenderung memilih jarak yang sangat dekat, mungkin jika diukur tidak lebih dari 1 meter. Dengan menggunakan jarak sedekat itu anggota satpol pp tidak perlu menggunakan volume suara yang besar, karena hal itu Anggota Satpol PP terlihat lebih humanis.
- 3) Ungkapan nonverbal yang selanjutnya ialah pada artifaktual. Ungkapan ini cenderung pada penampilan yang ditampilkan. Sehingga fokus peneliti yang selanjutnya ialah pada penampilan anggota Satpol PP. Pada saat bertugas Satpol PP akan menggunakan pakaian yang sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Mereka menggunakan pakaian yang disebut dengan PDL, Sepatu Boats, serta rompi yang berwarna hitam dan kombinasi warna orange dengan tulisan dibelakang punggung yaitu Satpol PP membuat kesan tegas dan berwibawa.

Sementara itu pesan yang disampaikan oleh anggota Satpol PP dalam penertiban pedagang termasuk kedalam pesan coersif. Pesan yang cenderung bersifat memaksa dan memberikan sanksi. Pesan ini berupa paksaan, perintah, dan instruksi. Hal ini terlihat saat anggota Satpol PP sedang bertugas dan melaksanakan patroli. Saat para anggota tersebut menemukan ada pedagang yang tidak menaati peraturan dengan melanggarnya seperti berjualan di jalur pedestrian, melakukan bongkar muat bukan di area depan Pasar Keputan Utara dan membuka lapak dibahu jalan. Mereka akan mendapatkan instruksi atau perintah untuk segera taat peraturan. Instruksi dan paksaan terlihat saat menertibkan Anggota Satpol PP akan menunggu di sisi pedagang sampai pedagang tersebut mau menertibkan dagangan mereka.

b. Memerintah dengan Humanis sebagai Gaya Komunikasi secara Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa baik secara lisan ataupun tulisan. Salah satu cara mengungkapkan perasaan secara verbal ialah memerintah. Memerintah ialah mengungkapkan perasaan verbal dengan perintah agar orang lain mau mematuhi dan mengerjakan ungkapan verbal yang diucapkan.⁶⁹

Ungkapan memerintah dilakukan oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja saat menertibkan pedagang liar disekitar Pasar Keputran Utara. Saat menertibkan maka anggota Satpol PP akan melakukan percakapan dengan

⁶⁹ Silfia Hanani. Op.cit. hlm 141

pedagang secara langsung. Saat menertibkan ungkapan memerintah yang dilakukan anggota Satpol PP akan mengatakan "*Ayo minggir, barang e diinggirno*" yang jika diartikan maka "*ayo minggir, barangnya dipindahkan*". Atau saat menertibkan pedagang yang melanggar, anggota Satpol PP akan melakukan percakapan dan memberikan pilihan dengan mengatakan "*KTP yang saya sita atau barangnya yang saya sita*" Saat mengatakan kalimat tersebut, anggota satpol pp menggunakan intonasi suara yang normal seperti sedang melakukan percakapan biasa.

Intonasi suara saat percakapan yang dilakukan anggota Satpol PP dengan pedagang liar untuk melakukan penertiban yang menggunakan intonasi normal membuat Satpol PP terlihat humanis. Karena gaya komunikasi dalam memerintah yang humanis membuat pedagang liar di pasar kepulauan utara memiliki rasa pengertian terhadap tugas yang sudah menjadi tanggung jawab anggota Satpol PP. Hal tersebut membuat perintah yang diinstruksikan oleh anggota segera dilaksanakan oleh pedagang.

c. Komunikasi Instruktif Sebagai Salah Satu Bentuk Komunikasi dalam Penertiban Pedagang

Pada saat melakukan penertiban, peneliti melihat terjadi komunikasi instruktif yang digunakan oleh Anggota Satpol PP sebagai salah satu bentuk tindakan untuk penertiban pedagang liar di Pasar Keputran Utara. Komunikasi instruktif adalah komunikasi yang bersifat memaksa, memerintah, dan memberikan instruksi dengan menggunakan kekuasaan, sehingga orang lain akan merubah sikap dan tindakan mereka. Komunikasi ini dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan tertentu.⁷⁰

Hal ini sesuai dengan anggota Satpol PP yang memiliki kekuasaan untuk melakukan penertiban sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan pemerintah daerah. Karena peraturan daerah tersebut membuat anggota Satpol PP memiliki kekuasaan Dominasi. Kekuasaan dominiasi merupakan bentuk kekuasaan yang terjadi karena hukum dan tradisi yang berlaku.⁷¹ Sehingga kekuasaan dominasi yang didapatkan karena status Satpol PP yang merupakan salah satu dari aparat negara. Dimana sudah tercantum dengan jelas pula pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2016.

Unsur tindakan instruktif yang dilakukan oleh anggota Satpol PP kota Surabaya kepada pedagang liar di pasar keputran utara hanya

⁷⁰ Alo liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta, Prenada Media Group: 2011), hlm. 300

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 301

menggunakan 2 unsur tindakan instruktif. Tindakan instruktif yang digunakan antara lain:

- 1) Ancaman kontingen, ini merupakan teknik persuasif yang membuat orang lain patuh. Hal ini dilakukan oleh satpol pp pula. Berdasarkan hasil observasi bahwa anggota Satpol PP melakukan pendekatan ke pedagang yang tidak tertib, kemudian dengan menggunakan jarak yang dekat serta akan menunggu disamping pedagang sampai pedagang tersebut mau untuk ditertibkan. Tindakan tersebut cukup efektif, dengan respon yang cepat oleh pedagang untuk patuh kepada perintah Anggota Satpol PP.
- 2) Hukuman, merupakan tindakan yang akan dilakukan salah satu pihak yang memiliki kekuasaan, kepada satu pihak lainnya yang melakukan pelanggaran, dimana statusnya dibawah pihak yang berkuasa. Hukuman ini juga diterapkan oleh anggota satpol pp untuk pedagang liar yang susah ditertibkan. Seperti halnya yang peneliti amati serta hasil wawancara yang menunjukkan, jika terdapat penjual yang melanggar maka anggota Satpol PP tidak segan untuk menindaknya. Hukuman yang diambil seperti penyitaan alat peraga/jika orang lain memaknainya dengan penyitaan barang yang dijualkan. Serta barang tersebut bisa diambil di kantor Satpol PP. Tapi terkadang jika pedagang tersebut masih saja tidak mau untuk ditertibkan maka, akan dilakukan penyitaan KTP dengan diberikan surat tilang. Surat tilang akan disidangkan, setelah itu KTP pedagang baru bisa diambil kembali.

d. Peduli Pedagang Untuk Tertib

Pada saat melaksanakan tugas penertiban pedagang liar di Pasar Keputran Utara, tidak membuat anggota Satpol PP menghilangkan sisi kemanusiaan. Sisi kemanusiaan terlihat saat anggota Satpol PP ikut membantu dalam meringankan pedagang. Terlebih lagi untuk pedagang yang sudah lanjut usia dan tidak mampu. Aktifitas membantu tersebut yaitu saat anggota Satpol PP ikut mengangkat barang dagangan milik pedagang untuk dipindahkan dan ditertibkan dari trotoar yang mereka gunakan untuk berdagang.

Saat anggota Satpol PP melakukan tindakan humanis tersebut, hal ini akan membentuk sebuah persepsi dikalangan pedagang liar di Pasar Keputran Utara yang menjadi objek penertiban. Persepsi merupakan penafsiran informasi indrawi (*sensory stimuli*).⁷² Pada akhirnya para pedagang memiliki persepsi terhadap anggota Satpol PP yaitu baik dan mengerti akan tugas yang dilakukan oleh anggota.

Persepsi yang terjadi pada pedagang liar Pasar Keputran tak lepas dari faktor pembentuk persepsi. Salah satu yang menjadi faktor pembentuk persepsi ialah intensitas stimulus dan perulangan.⁷³ Intensitas stimulus anggota Satpol PP yang bertugas untuk menertibkan pasar Keputran Utara memang bisa dibidang intens. Karena proses penertiban dilakukan setiap hari, dimana petugas akan berjaga dengan menggunakan sistem shift

⁷² Jallaudin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya: 2012), hlm. 50

⁷³ *Ibid.*, hlm. 51

yang terbagi kedalam dua shif. Dua shift tersebut yaitu pada sore hari (15:00 WIB – 23:00 WIB) dan shift malam (23:00 WIB – 07:00 WIB). Perulangan secara otomatis akan terus terjadi karena dilakukan berkali-kali oleh anggota Satpol PP yang bertugas.

2. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Dalam melakukan konfirmasi antara data yang telah didapatkan dan analisa data yang sudah dideskripsikan sebelumnya dengan teori, maka peneliti menggunakan teori mendapatkan kepatuhan untuk mengkonfirmasinya. Inti dari teori ini adalah kepatuhan adalah suatu pertukaran dengan suatu hal lainnya yang diberikan oleh pencari kepatuhan

Pemilihan teori ini didasarkan karena pada penelitian ini meneliti gaya komunikasi yang bertujuan untuk menertibkan pedagang liar. Dimana gaya komunikasi merupakan suatu hal yang ada pada diri dan menertibkan pedagang merupakan pesan yang ingin disampaikan. Sehingga saat menyampaikan pesan tersebut, diharapkan penerima pesan (Pedagang liar) dapat mematuhi pesan yang disampaikan.

Gaya komunikasi Anggota Satpol PP sangat berhubungan dengan pertukaran yang menjadi inti dari teori ini. Dimana gaya yang terjadi dapat terjadi karena kekuasaan yang dimiliki oleh anggota Satpol PP. Berdasarkan yang dikemukakan oleh Wheelers, kekuasaan anggota Satpol PP dapat disimpulkan termasuk kedalam golongan kekuasaan Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan nilai, kewajiban atau keduanya (*to define values, obligations, or both*). Kekuasaan ini dimiliki karena kredibilitas untuk mengatakan kepada orang lain berbagai norma tindakan yang diterima atau diperlukan. Kredibilitas

dapat didapatkan karena 3 hal yang dimiliki oleh seorang komunikator, yaitu *Ethos*, *Pathos*, dan *Logos*.⁷⁴ Dalam hal ini Satpol PP memiliki *Pathos*. *Pathos* yaitu kekuatan yang dimiliki oleh seorang komunikator karena dapat mengendalikan emosi pendengarnya.

Pada teori ini juga dijelaskan kepatuhan dapat terjadi jika terjadi imbalan didalamnya. Marwell dan Schmitt telah merumuskannya, bahwa kepatuhan terjadi jika imbalan yang diterima berupa Pemberian penghargaan, Hukuman, Keahlian, Komitmen impersonal, Komitmen personal.

Pada penelitian ini imbalan yang diterapkan berupa hukuman. Hukuman yang diberikan oleh Satpol PP apabila Pedagang tidak mau untuk ditertibkan, maka penyitaan alat peraga/jika orang lain memaknainya dengan penyitaan barang yang dijualkan. Serta barang tersebut bisa diambil di kantor Satpol PP. Tapi terkadang jika pedagang tersebut masih saja tidak mau untuk ditertibkan maka, akan dilakukan penyitaan KTP dengan diberikan surat tilang. Surat tilang akan disidangkan, setelah itu KTP pedagang baru bisa diambil kembali.

⁷⁴ Abdulloh Sattar dan Samsul Arifin, *Komunikasi Antarpribadi*, (Surabaya, UIN Sunan Ampel Press: 2014), hlm. 170

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Liar Di Pasar Keputran Utara Surabaya, yang dilakukan di 2 yaitu kantor Satpol PP Kota Surabaya dan Pasar Keputran Utara Surabaya diperoleh hasil kesimpulan yang menjawab fokus penelitian sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi yang dilakukan anggota Satpol PP saat melakukan penertiban pedagang liar di pasar keputran utara surabaya adalah *Controller Style* atau Gaya Pengendalian. Gaya pengendalian ialah gaya yang berfokus pada pengendalian diri, orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada. Selain itu gaya ini berfokus pada hasil akhir yang akan dicapai pada tugas yang diberikan. Gaya ini terlihat saat anggota satpol pp melakukan penertiban. Penertiban yang dimaksudkan saat melakukan patroli rutin di area sekitar Pasar Keputran Utara. Gaya pengendali terlihat saat anggota satpol pp mampu mengendalikan pedagang dan situasi yang tetap kondusif sehingga pedagang liar pada akhirnya mau untuk tertib.
2. Komunikasi instruktif yang merupakan salah satu metode komunikasi bersifat memaksa dan instruksi dilakukan oleh anggota Satpol PP dalam bertugas karena kekuasaan dominasi yang dimiliki. Kekuasaan dominasi merupakan kekuasaan yang disebabkan oleh hukum yang berlaku. Hukum ini berdasarkan peraturan daerah. Dalam komunikasi instruksional yang dilakukan anggota Satpol PP saat melakukan penertiban terdapat tindakan instruktif pula yang dilakukan. Tindakan

instruktif yang dilakukan berupa ancaman kontingen dan hukuman. Ancaman kontingen merupakan ancaman halus untuk pedagang agar segera menertibkan dagangan mereka. Jika ancaman kontingen tidak dilaksanakan, maka tindakan selanjutnya berupa hukuman. Hukuman yang diterapkan oleh anggota Satpol PP berupa penyitaan barang yang nantinya bisa diambil di kantor satpol pp, atau hukuman berupa penyitaan KTP yang selanjutnya akan diberi surat tilang serta akan disidangkan kemudian hari.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Karena penelitian hanya membahas terkait gaya komunikasi, belum mencakup dampak yang diakibatkan dari gaya komunikasi Satpol PP, diharapkan pada penelitian selanjutnya mampu mengembangkan dan melakukan penelitian lebih mendalam baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

2. Bagi masyarakat

Diharapkan untuk masyarakat dapat memahami tindakan yang dilakukan Anggota Satpol PP dalam bertugas, sehingga mampu menghindarkan dari tindakan-tindakan anarkis saat penertiban.

3. Bagi Prodi Ilmu Komunikasi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang gaya komunikasi

Satpol PP kota Surabaya kepada mahasiswa, sehingga dapat digunakan sebagai tambahan bahan bacaan bagi prodi ilmu komunikasi fakultas dakwah dan komunikasi.

4. Bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk membuat program ataupun meningkatkan program yang sudah ada, sehingga pada saat melakukan penertiban dapat berjalan lebih efektif.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Pengurusan perijinan penelitian, proses pengurusan perijinan penelitian yang cukup memakan banyak waktu dikarenakan sistem siakad yang pada saat itu sering mengalami eror sehingga tidak dapat untuk diakses dalam beberapa waktu.
2. Jumlah informan, peneliti hanya menggunakan 9 informan dalam proses penelitian ini. Dimana 7 diantaranya merupakan anggota Satpol PP, dari 14 anggota yang melakukan pengepaman dalam 1 kali shift.

DAFTAR PUSTAKA

- AW, Suranto. 2011. *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi antarpribadi teori dan praktik*. Yogyakarta: ar-ruzz media
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi pemerintahan*. Bandung: PT Refka Aditama
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta. Prenada Media Group
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana
- Moleong, lexy J. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif* . Bandung: PT. Rosda Karya
- Nurudin. 2016. *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada
- Ruben, Brent D. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sattar, Abdulloh. 2014. *Komunikasi Antarpribadi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press
- West, Richard. 2007. *Pengantar teori komunikasi analisis dan aplikasi*. Jakarta: salemba humanika
- Widjaja, H, A, W, 2010. *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Yusup, Pawit M. 2010. *Komunikasi Instruksional Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

INTERNET

<https://pasarsurya.surabaya.go.id/index.php/pasar-keputran-utara/> diakses pada 25 November 2019

<https://Surabaya.go.id> diakses pada 25 November 2019

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5a4f43fc74cf1/alih-fungsi-jalan-dan-trotoar-menjadi-tempat-berdagang/> diakses pada 21 oktober 2019 pukul 20:54 WIB

okezone. com, “*Pasar Modern Indonesia tumbuh 14% dalam 3tahun terakhir* “ Kamis/7/08/2014 (online) [Economy.okezone. com](http://Economy.okezone.com) diakses tanggal 25 September 2019

Sindo News, “*Data dan Fakta Pasar Tradisional di Indonesia*” Selasa/17/04/2018 (online) ekbis.sindonews.com diakses tanggal 25 September 2019

JURNAL

Hans Tanggawidjaja. 2016. *Pasar Keputran Baru di Surabaya*. jurnal edimensi arsitektur, Vol. IV, No. 2

Kamal, Ubaidillah. *Kebijakan penataan pedagang kaki lima dan implementasinya di kota semarang dalam integralistik*, 2008, No. 7:68-80

Muhammad Rodhiyallah, DKK. 2017. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai (Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya)*”, Business and Finance Journal, Volume 2, No. 1

Frc. Mei Dwi Kuswitanti, “Satpol Menyapa (Mengajak Masyarakat Patuh Perda), Upaya Pendekatan Humanis

- Satpol PP Kabupaten Wonogiri”, Jurnal Inisiasi, Volume 6 Edisi 2 Desember 2017, hlm. 105
- Sutrino dkk, “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang”, Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Unik Desthiani, “Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Dalam Memberikan Pembinaan Kepada Pedagang Kaki Lima (PKL)”, Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran, Vol. 6 No. 2 | Juni 2019, hlm. 1-17
- Ismail Nurdin, “Budaya Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bandung”, jurnal Sosiohumaniora, Volume 16 No. 3 November 2014, hlm. 228 – 233
- Hans Tanggawidjaja, “Pasar Keputran Baru di Surabaya”, jurnal edimensi arsitektur, Vol. IV, No. 2, (2016), hlm. 289-296
- Iis Nurlaela , Dyah Hariani, “Analisis Efektivitas Program Revitalisasi Pasar Tradisional Di Pasar Bulu Kota Semarang” Jurnal Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Fitrah, “Implementasi Kebijakan Penertiban Pedagang Kreatif Lapangan Di Kota Palu” Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 10, Oktober 2017 hlm 55-65