STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KETERTIBAN LALU LINTAS PADA SATLANTAS POLRESTA KOTA PALEMBANG



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam

DISUSUN OLEH:

NURCAHYANI PUTRI LESTARI

NIM: 12510054

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan strategi komunikasi yang digunakan oleh Satlantas Polresta Kota Palembang dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas bagi masyarakat pengendara. Untuk melaksanakan suatu kegiatan komunikasi terkait dengan ketertiban lalu lintas agar dapat berjalan baik maka diperlukannya suatu strategi sehingga pelaksanaan kegiatan komunikasi akan lebih terarah. Melihat rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap aturan tata tertib lalu lintas sehingga bisa menyebabkan kesemrawutan dan kecelakaan lalu lintas yang dapat merugikan. Maka dari itu skripsi yang peneliti buat dengan judul "Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang". Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, informan primer dalam penelitian ini ialah pihak Satlantas dan Dikyasa Satlantas Polresta Kota Palembang. Sedangkan informan sekundernya ialah masyarakat Kota Palembang yang bermukim di daerah Sekip Kec. Kemuning. Pengumpulan data diperoleh berdasarkan hasil wanwancara, observasi dan studi pustaka. Sedangkan menganalisis data mengunakan metode analisis studi mendeskripsikan data yang didapat melalui realita dan fenomena yang sebenarnya. Seiring dengan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian skripsi ini, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas yang dilakukan pihak Satlantas Polresta Kota Palembang berdasarkan indikator-indikator penilaian pengetahuan situasional, penentuan tujuan, dan kompetensi komunikasi secara keseluruhan telah berjalan baik. Akan tetapi adapun faktor penghambat dalam komunikasi tersebut ialah manusia (penerima informasi) dan faktor alam (cuaca)

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi, Lalu Lintas

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap manusia membutuhkan orang-orang yang menjadi teladan dan pelopor ketaatan terhadap aturan. Manusia juga memerlukan orang-orang yang dapat memberikan jaminan ketentraman. Sementara itu, ketentraman tidak mungkin terwujud tanpa adanya aturan yang disepakati dan ditaati bersama.

Di era reformasi, penyelenggara negara menganut paradigma baru untuk mewujudkan masyarakat madani yang menjunjung tinggi hukum, moral dan etika, demokratisasi, hak asasi manusia, transparansi, dan keadilan. Oleh karena itu, Polri harus ikut mewujudkan masyarakat madani (masyarakat beradab) dengan Polri yang ideal dan *profesiaonal*. Polri ideal adalah polisi sipil professional dan demokratis. Kata *sipil* menunjukkan arti bahwa polisi harus mengedepankan cara-cara sipil dalam memecahkan persoalan di masyarakat. Misalnya dengan dialog, pendekatan personal, komunikasi, perundingan, dan sejenisnya. Sebaliknya, polisi harus menjauhkan diri dari penggunaan kekerasan atau militeristis dalam menangani persoalan. Polri professional berarti polisi bekerja dengan penghayatan. Polisi bekerja dengan semangat dan etos kerja yang tinggi sehingga dapat menunjukkan kinerja dan prestasi yang baik¹.

¹ Erma Yulihastin, *Bekerja Sebagai Polisi*, (Bogor: Erlangga, 2008), hlm. 14

Setiap organisasi atau lembaga khususnya lembaga yang bergerak di bidang hukum, jasa, dan keamanan. Perlu adanya strategi untuk mendukung suatu tindakan yang akan dilakukan, hal ini bertujuan agar semua tindakan dan kegiatan apapun dapat berjalan sukses. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, gagasan, perencanaan, dan eksekusi dalam sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Sehingga apa yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan target yang telah direncanakan. Menurut Hamel Prahalad dalam buku yang berjudul Bussines Dictionary, strategi ialah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah². Sedangkan menurut Quinn dalam buku Teori Organisasi dan Pengorganisasian mendefinisikan strategi merupakan suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi sutu kesatuan yang utuh³. Jadi, dapat disimpulkan bahwa strategi ialah sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan.

Suatu komunikasi yang baik dalam sebuah lembaga/organisasi/instansi merupakan hal yang penting. Kegiatan komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Keduanya dapat dibagi lagi menjadi receptive (yang menerima, mendengar, membaca, menerima informasi) dan productive (yang mengirim,

² Diakses dari http://www.apapengertianahli.com/2014/12/pengertian-strategi-menurut- beberapa-ahli.html, pada tanggal 19 januari 2016, pukul 12:10 Wib

³ Prof Dr J Winardi. SE, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003), hlm. 18

berbicara, menulis, memberikan informasi)⁴. Dalam proses komunikasi melibatkan konseptor (*coneption skill*), teknisi komunikasi (*technical skill*) dan komunikator dengan segala kemampuan komunikasi (*Communications skill*) untuk mempengaruhi komunikan dengan dukungan berbagai aspek teknis dan mencapai tujuan tertentu⁵.

Kondisi yang mendukung sukses tidaknya penyampaian suatu pesan (massage) tersebut, menurut Wilbur Schramm didalam bukunya, The Process dan Effects of Mass Communications, yaitu sebagai berikut:

- 1. Pesan dibuat sedemikian rupa dan selalu menarik perhatian.
- 2. Pesan dirumuskan melalui lambang-lambang yang mudah dipahami atau dimengerti oleh komunikan.
- 3. Pesan menimbulkan kebutuhan pribadi dari komunikannya
- 4. Pesan merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi, sesuai dengan situasi dan keadaan kondisi dari komunikan⁶.

Pesan tersebut dapat berupa ide, pikiran, informasi, gagasan, dan perasaan. Pikiran dan perasaan tersebut tidak mungkin dapat diketahui oleh komunikan jika tidak menggunakan "suatu lambang yang sama-sama dimengerti".

Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Strategi komunikasi merupakan tindakan yang *tangible*, perbuatan yang konkret oleh

⁴ John Tondowijodjo, *Dasar dan Arah Public Relations*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), hlm. 13

⁵ Rosady Ruslan, S.H, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 31

⁶ *Ibid*:

organisasi untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi akan berdampak positif apabila tujuan dari suatu lembaga/organisasi dapat tercapai dan perubahan perilaku masyarakat sebagai sasaran dapat diamati. Pencapaian tujuan tersebut, menurut Hubies, A.V., *et al* harus dicirikan dengan⁷:

- Perluasan jangkauan informasi dan penyampaian informasi yang lengkap dan benar berkenaan dengan prioritas utama pada kepentingan khalayak sasaran (masyarakat),
- 2. Perwujudan tindakan konkret yang dilakukan masyarakat,
- 3. Timbulnya kesadaran masyarakat untuk memahami pentingnya taat terhadap peraturan lalu lintas,

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi kepolisian dalam mensosialisasikan kepada masyarakat agar lebih berhati-hati saat berkendara, khususnya Kepolisisan Lalu Lintas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam hal ini membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat. Seperti yang terdapat pada Pasal 1 angka 3 Perkapolri No. 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor: "Korps Lalu Lintas Polri yang selanjutnya disebut Korlantas Polri adalah unsur pelaksana tugas pokok bidang keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas yang berada di bawah Kapolri serta bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, penegakkan hukum, pengkajian masalah

⁷ Prof. H. Hafied Cangara, M.sc.Ph.D, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), hlm. 54

lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya"⁸.

Sejak tahun 2015 dari Badan Pusat Statistik, Kota Palembang berpenduduk ±1.558.494 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak (54,07)% dan penduduk perempuan sebesar (52,01)%. Karena jumlah penduduk yang cukup padat serta pembangunan yang cukup pesat. Menyebabkan mobilitas penduduk semakin tinggi sehingga dapat meningkatkan angka kecelakaan lalu lintas. Hal ini dapat dilihat dari data catatan Kepolisian Resort Kota Palembang (Polresta Palembang) yaitu pada tahun 2015 telah terjadi 574 kasus kecelakaan lalu lintas di Kota Palembang yang mana keseluruhan kerugian deperkirakan sebanyak Rp. 1.521.850.000 dibandingkan pada tahun 2016 yang hingga bulan September kemarin mencapai 367 kasus kecelakaan dan kerugian dihitung mencapai Rp. 856.500.000.9

Kurangnya kesadaran akan keselamatan lalu lintas masyarakat menjadi tantangan bagi polisi khususnya Polantas (polisi lalu lintas) untuk menjalankan tugasnya sebagai aparat Kepolisisan yang bertugas di Lalu Lintas. Kegiatan komunikasi, seperti penyuluhan dan pembinaan dilakukan untuk memberitahu kepada masyarakat akan pentingnya menjaga keselamatan dan berhati-hati saat berkendara di jalan raya. Berhubungan dengan hal ini peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban

Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang

⁸Diakses Dari http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4fe3f8042e887/pengaturan-lalu-lintas-bagi-pengguna-jalan-yang-diprioritaskan, Pada tanggal 20 januari 2016, pukul 12:31 Wib

⁹ Data Laka Lantas Polresta Kota Palembang

Membicarakan masalah mengenai pelanggaran lalu lintas memang tiada hentinya. Jika tidak segera ditangani akan berdampak buruk bagi pengguna jalan raya khususnya masyarakat dan angka kecelakaan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk itu perlu adanya tindakan persuasif untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keselamatan dalam berkendara serta tertib lalu lintas.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

- 1. Bagaimana strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas pada Satlantas Polresta Kota Palembang?
- 2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas pada Satlantas Polresta Kota Palembang?

C. TUJUAN DAN MANFAAT

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali dan menghubungkan suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan dan manfaat, penulis membaginya menjadi dua kriteria:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas pada Satlantas Polresta Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas pada Satlantas Polresta Kota Palembang

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menambah wawasan pengatahuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu komunikasi yang telah didapat dari perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

- Dapat memberikan sumbangan pemikiran pada pihak Satlantas
 Polresta Palembang dalam menentukan Strategi Komunikasi
- Memberikan deskripsi tentang strategi komunikasi yang digunakan Satlantas Polresta Palembang.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini peneliti memiliki beberapa hasil penelitian yang berupa skripsi dan beberapa buku-buku untuk mendukung penelitian ini sebagai bahan perbandingan. Adapun skripsi dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Septiana Maulina Rahayu, dari Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Yogyakarta dengan Skripsinya yang berjudul "Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Bisnis Kuliner Berbasis Mix Media". Dalam skripsinya ini membahas tentang strategi komunikasi pemasaran dalam bisnis kuliner berbasis mix media. Dari hasil penelitian ini memaparkan mengenai aktifitas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh FoodFezt sebagai salah satu usaha kuliner di Kota Yogyakarta dan penggunaan media konvensional sebagai alat untuk menyampaikan pesan komunikasi pemasaran kepada target konsumennya. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif penelitian ini berlokasi di Kota Yogyakarta¹⁰. Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh peneliti yaitu samasama membahas mengenai strategi komunikasi dan juga pada metode penelitiannya. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya dimana peneliti Septiana Maulina Rahayu meneliti tentang bisnis kuliner berbasis mix media pada foodfezt Kota Yogyakarta, sementara peneliti tentang ketertiban lalu lintas.

Skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi Unit Pendidikan Dan Rekayasa Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Subang Melalui Program Keselamatan Lalu Lintas" karya Rama Nugraha. Dari Universitas Komputer Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi Bandung. Dalam skripsi ini

_

¹⁰ Septiana Maulina Rahayu, *Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Bisnis Kuliner Berbasis Mix Media*, Skripsi, (Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2014)
Diakses dari https://digilib.uin-suka.ac.id/14690/2/09730043_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf pada tanggal 28 Desember 2015, pukul 19:04 Wib

membahas tentang strategi komunikasi unit pendidikan dan rekayasa satuan lalu lintas kepolisian resort Subang melalui program keselamatan lalu lintas, dari hasil penelitian ini memaparkan tentang pesan yang disampaikan oleh Dikyasa Satlantas Polres Subang kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik, penyampaian pesan melalui penyuluhan dan pemahaman mengenai keselamatan lalu lintas dan melalui safety riding. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini ialah penelitian Kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif penelitian ini berlokasi di Kabupaten Subang Jawa Barat¹¹. Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti ialah terletak pada objeknya sama-sama meneliti mengenai lalu lintas, dan Persamaan lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Rama Nugraha sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teknik wawancara, dan observasi sebagai teknik pengumpulan datanya Hanya saja yang berbeda lokasi penelitian yang penelti lakukan.

Skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi Satlantas Polres Gresik Dalam Mensosialisasikan Keselamatan Berkendara" karya Ryan Vergian. Dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi Surabaya. Dalam skripsi ini membahas tentang strategi komunikasi satlantas polres Gresik dalam mensosialisasikan keselamatan berkendara, dari hasil penelitian ini memaparkan tentang pesan yang disampaikan

¹¹ Rama Nugraha, *Strategi Komunikasi Unit Pendidikan Dan Rekayasa Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Subang Melalui Program Keselamatan Lalu Lintas*, Skripsi, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Komputer Indonesia, 2015). Diakses dari elib.unikom.ac.id/files/disk1/666/jbptunikompp-gdl-ramanugrah-33287-10-unikom_r-l.pdf Pada tanggal 16 November 2015 Pukul 15:02 Wib

kepada khalayak yaitu mengenai: Tata Tertib Lalu Lintas, Etika Berlalu Lintas dan *safety riding*. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini ialah penelitian Kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif penelitian ini berlokasi di Kabupaten Gresik Jawa Timur¹².

Penelitian yang peneliti lakukan tidak jauh berbeda dengan skripsi karya Ryan Vergian, yakni memiliki kesamaan pada objek yang diteliti yang mana peneliti tentang ketertiban lalu lintas. Hanya saja yang berbeda lokasi penelitiannya.

Buku pertama yang berjudul, "The Essence of Effective Communication" karya Ron Ludlow dan Fergus Panton. Dalam buku ini menjelaskan mengenai kemampuan berkomunikasi yang efektif, komunikasi dalam lembaga/organisasi serta mengatasi kendala komunikasi. Sebab komunikator yang efektif dan berhasil menyampaikan pesan dengan baik dan jelas merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu lembaga/organiasasi.

Buku kedua yang berjudul, "*Manajemen*". Karya Irine Diana Sari Wijayanti, SE., MM. Buku ini memaparkan tentang pemahaman definisi strategi, model-model strategi, serta penjelasan mengenai perumusan strategi.

Buku ketiga yang berjudul, "*Dinamika Komunikasi*". Karya Onong Uchjana Effendi. Buku ini menjelaskan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan komunikasi secara efektif dalam sebuah lembaga ialah ditentukan dengan strategi

-

Ryan Vergian, *Strategi Komunikasi Satlantas Polres Gresik Dalam Mensosialisasikan Keselamatan Berkendara*, Skripsi, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 2014). Diakses dari <u>eprints.upnjatim.ac.id/5731/1/file1.pdf</u> Pada tanggal 18 Januari 2016 Pukul 17:51 Wib

komunikasi. Karena apabila sebuah strategi terencana dengan baik, akan mampu mengantisipasi perubahan dan tindakan yang dilakukan oleh rival/lawan.

Buku yang keempat berjudul, "*Manajemen Lalu Lintas*" .Karya Ahmad Munawar. Buku ini berisikan tentang perencanaan, konsep, dan tata cara pengaturan yang berkaitan dengan lalu lintas.

Buku kelima yang berjudul, "Perencanaan dan Strategi Komunikasi". Karya Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc. Buku ini menjelaskan jika ingin komunikasi berjalan efektif dan terstruktur harus ada perencanaan terlebih dahulu agar tujuan dari tindakan komunikasi yang dilakukan dapat tercapai.

Buku yang keenam berjudul, "Bekerja Sebagai Polisi". Karya Erma Yulihastin. Buku ini menjelaskan tentang tugas-tugas dan bagian-bagian yang ada di lembaga kepolisian.

Dengan demikian keenam buku diatas mempunyai keterkaitan dan saling berhubungan, sebab buku-buku tersebut menjelaskan mulai dari perumusan strategi, cara berkomunikasi yang efektif yang nantinya dapat diaplikasikan terhadap pengaturan lalu lintas, dan tentunya juga bisa sebagai bahan pelengkap dan pendukung dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti lebih terpaku pada buku karangan Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc (perencanaan dan strategi komunikasi) dan karangan Ahmad Munawar (manajemen lalu lintas). Karena kedua buku tersebut lebih berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan dan kedua buku tersebut mempunyai

relevansi yang saling mempengaruhi dengan penelitian ini sehingga dapat mempermudah dalam menyelesaikan penelitian ini.

E. KERANGKA TEORI

Untuk membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian ini maka diperlukan adanya suatu teori. Teori ini untuk menunjang keberhsilan penelitian tersebut. Teori yang diangkat dalam penelitian ini meliputi:

1. Strategi

Strategi dapat didefinisikan sebagai rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan kekuatan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat tercapai melalui langkah yang tepat. Menurut WF Glueck dan LR Jauch bahwa strategi ialah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis lembaga/organisasi/perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari lembaga tersebut dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat. Dengan kata lain menurut Kennedy dan Soemanegara strategi ialah saran yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir 13.

¹³ Anita Trisiah, S.Pd., M.Sc. et.al, *Branding Strategi dalam Meningkatkan Re-Imaging IAIN Raden Fatah Menjadi UIN Raden Fatah*, (Palembang: Rafah Press, 2013), hlm. 19

Strategi pesan adalah kombinasi dari keterampilan-keterampilan untuk mengkomunikasikan ide spesifik guna mencapai tujuan tertentu. Ada dua strategi pesan yang dipakai dalam suatu kegiatan komunikasi¹⁴, antara lain:

1. Pecakapan

Banyak orang percaya bahwa mereka ahli bercakap-cakap, mampu berbicara lancar tentang beragam topik, bahkan bagi individu yang berbakat sekalipun. Penulis membagi tiga kriteria percakapan, yaitu:

- a. Percakapan Interkultural: Kultur memengaruhi komunikasi dan dapat menimbulkan perbedaan. Partisipan dalam percakapan interkultural yang sukses menunjukkan perhatian satu sama lain sebagai individu dan tidak menganggap individu berbicara atas nama kelompok.
- b. Percakapan antara pria dan wanita: para periset telah mengamati beberapa perbedaan antara pria dan wanita yang ikut dalam percakapan. Pria lebih sering menginterupsi ketimbang wanita. Perbedaan lain dalam pola percakapan pria dan wanita adalah dalam soal memberi perintah.
- c. Etika Percakapan: pesan yang disampaikan melalui percakapan harus benar, pembicara tidak boleh memberi informasi palsu demi mencapai tujuan atau mengklim sesuatu yang tidak ada buktinya. Aturan lain dari etika percakapan adalah perlunya kejelasan saat berbicara pada khalayak jangan menggunakan bahasa yang samar, kemukakan maksud secara logis dan hilangkan

¹⁴ Dan O'Hair, Gustav W. Friedrich, Lynda Dee Dixon, *Strategic Communication in Business and the Professionis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 172

informasi yang tidak perlu atau informasi yang mungkin akan mengganggu pesan utama.

2. Mengajukan Pertanyaan dan Memberi Arahan

Banyak orang enggan mengajukan pertanyaan atau minta tolong karena takut kelihatan bodoh atau tidak mampu. Mengajukan pertanyaan menciptakan iklim yang positif dan memberi orang lain perasaan mampu mengontrol tanggung jawabnya. Memberi petunjuk atau arahan adalah kegiatan penting jangan memberi arahan/perintah tanpa memberi tahu alasan dari perintah tersebut¹⁵.

Oleh karena itu, dalam suatu kegiatan komunikasi seseorang terlebih dahulu bisa mengetahui siapa audience yang ia ajak bicara agar supaya ia dapat memahami dan pesan yang ia sampaikan mendapat respon positif dari komunikan (audience). Karena yang menjadi penentu keberhasilan dalam melakukan kegiatan komunikasi ialah komunikatornya.

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *Stratogos* atau strategi yang berarti Jendral. Strategi sendiri berarti seni para jendral dimana jendral ini yang memimpin dan memberi komando terhadap pasukannya agar bisa menang dalam suatu pertempuran¹⁶. Strategi kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mengantisipasi, memberi inspirasi, mempertahankan fleksibilitas, dan memberdayakan orang lain untuk menciptakan perubahan strategi yang diinginkan¹⁷.

¹⁵ *Ibid*;

Op.Cit; Anita Trisiah, S.Pd., M.Sc. et.al, hlm. 20
 Mudrajad Kuncoro, Ph.D, Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 228

Pemimpin yang berstrategi harus belajar bagaimana mempengaruhi perilaku seseorang secara efektif dalam lingkungan yang tidak menentu. Pemimpin yang berstrategi selanjutnya ditantang untuk mewujudkan pengembangan rencana tindakan yang layak, dan menentukan cara untuk mengimplementasikannya.

2. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran bahasa yang berlangsung dalam dunia manusia. Karena itu, ia selalu melibatkan manusia, baik dalam konteks intrapersonal, kelompok, maupun massa. Riset komunikasi membuktikan bahwa hingga saat ini, bahasa diakui sebagai media paling efektif dalam melakukan komunikasi pada suatu interaksi antarindividu seperti halnya kegiatan penyuluhan dan pembinaan, proses belajar-mengajar, pertemuan di tempat kerja, dan lain-lain¹⁸.

Menurut DeFleur ada empat model komunikasi yang dikembangkan pada proses komunikasi, antara lain:

- 1. Latar belakang sosial budaya (socio-cultural situation)
- 2. Hubungan sosial (*social relationship*)
- 3. Lingkungan fisik (physical surrounding)
- 4. Pengalaman komunikasi (*prior communication*)

Berbagai definisi yang dibuat untuk merumuskan makna komunikasi yang pada dasarnya menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses saat orang

¹⁸ Prof. DR. Asep Saeful Muhtadi, Komunikasi Dakwah Teori Pendekatan dan Aplikasi, (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2012), hlm. 13

berusaha untuk menyampaikan informasi dan mendapatkan hal-hal yang menjadi sasarannya.

Komunikasi selalu melibatkan pengertian, seperti: sumber menyandi (encode), pengirim, pesan, saluran, mengurangi sandi (decode), gangguan penerima dan hasil. Penyampaian komunikasi yang melimpah dapat berakibat positif (menghindarkan salah paham) maupun negatif (mengaburkan muatan inti pesan)¹⁹. Kehadiran komunikasi massa dalam masyarakat modern merupakan sesuatu yang mutlak diperlukan. Massa artinya "terbuka untuk umum" komunikasi massa sangat bergantung pada media (media teknik: radio, tv, film, et.al), (media sosial/internet: website, facebook, blogspot, et.al). Ciri khas komunikasi massa adalah tidak mengecualikan seorangpun sebagai sasarnnya.

Untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian ini diperlukan suatu teori, sebab teori memiliki peran penting dalam melakukan penelitian untuk menunjang hasil dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini akan menggunakan teori strategi komunikasi menurut Dan O'hair ia menyatakan bahwa strategi komunikasi berarti dapat memanfaatkan potensi di tiga area utama²⁰:

- 1. **Pengetahuan Situasional**; informasi yang dimiliki (dikumpulkan) tentang syarat-syarat agar komunikasi sukses dan efektif dalam konteks tertentu.
- 2. **Penentuan Tujuan**; setiap situasi komunikasi dapat dilihat sebagai aktifitas penentuan tujuan. Bagi suatu lembaga/organisasi akan lebih sukses dalam

¹⁹ *Op. Cit*; John Tondowijodjo, hlm. 15 ²⁰ *Op. Cit*, Dan O'hair et.al

menyampaikan komunikasi jika mampu menentukan tujuan yang jelas dan tepat untuk organisasinya.

3. **Kompetensi Komunikasi**; ketika merancang strategi komunikasi, bagi suatu organisasi/lembaga perlu memilih sejumlah faktor seperti tipe pesan, saluran, gaya penyampaian yang menunjukkan pemahaman tentang nilai dan kebutuhan lembaga/organisasi.

Dari penjelasan diatas peneliti menyederhanakan kembali tiga potensi strategi komunikasi guna mempermudah penulis sendiri, sebagai berikut:

- Komponen dalam pengetahuan situasi: nilai dan etika yang ada dalam suatu organisasi/lembaga.
- 2. Proses penentuan tujuan: menentukan strategi, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan,
- Kemampuan komunikasi: ialah mampu menyampaikan pesan secara kompeten dengan memilih tipe pesan dan saluran yang tepat.

Pendekatan inilah yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pendekatan ini dapat meningkatkan efektifitas komunikasi dengan mengumpulkan pengetahuan tentang orang yang menjadi lawan komunikasi. Karena dengan itu kegiatan komunikasi dapat terkontrol dan berjalan sesuai yang diharapkan.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yakni suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap "masalah" yang dibawa oleh peneliti. Yang pertama, masalah yang dibawa oleh peneliti tetap, sehingga sejak awal sampai akhir penelitiannya sama. Dengan demikian judul proposal dengan judul laporan penelitiannya sama. Yang kedua, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang yaitu memperluas atau memperdalam masalah yang telah disiapkan. Dengan demikian, tidak terlalu banyak perubahan, sehingga judul penelitian cukup disempurnakan. Yang ketiga, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total, sehingga harus ganti "masalah". Dengan demikian judul proposal dengan judul penelitian tidak sama dan judulnya diganti²¹.

 $^{^{21}}$ Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 205

2. Informan Penelitian

Informan penelitian yang dilakukan oleh penulis terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Informan Primer yaitu Ketua Kbo (Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional), Brigadir Lantas, satu anggota Brigadir Lantas bagian Dikyasa (Pendidikan & Rekayasa) Satlantas Polresta Kota Palembang, dan satu anggota personil Polantas yang berada di Pos Penjagaan Zona 2
- b. Informan sekunder yaitu masyarakat kota Palembang, khususnya yang bermukim di daerah Sekip Kec. Kemuning. Hal ini disebabkan karena pada daerah tersebut cukup padat kendaraan dan sering terjadi kekacauan dan kemacetan lalu lintas.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

a. Data Primer,

Merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data primer melalui wawancara langsung kepada beberapa pihak Satlantas Kota Palembang yang memiliki Informasi akurat mengenai Strategi komunikasi satlantas dalam meningkatkan ketaatan lalu lintas masyarakat pengguna jalan raya.

b. Data Sekunder.

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder ini untuk melengkapi data primer, dan biasanya data sekunder ini sangat membantu peneliti bila data primer terbatas atau sulit diperoleh. Data sekunder diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) antara lain dari dokumen atau arsip, bahan pustaka, dan informasi melalui internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Tekhnik Pengumpulan Data

Untuk mencari informasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik yaitu:

a. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan langsung kepada seorang informan atau seorang autoritas (seorang ahli atau yang berwenang dalam suatu masalah). Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan biasanya disiapkan terlebih dahulu yang diarahkan kepada informasi-informasi untuk topik yang akan digarap.²² Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dua bentuk pertanyaan. Pertama, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis sebagai panduan (*interview guide*). Dan kedua, wawancara tak terstruktur, yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang muncul secara spontan dan merupakan perkembangan dari daftar pertanyaan yang ada, sifatnya informal. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Ketua Kbo (Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional), Brigadir Lantas, satu anggota Brigadir Lantas bagian Dikyasa (Pendidikan & Rekayasa)

_

²²Gorys Keraf, *Komposisi Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*, (Jakarta: Nusa Indah, 1989), hlm. 161

Satlantas Polresta Kota Palembang, dan satu anggota personil Polantas yang berada di Pos Penjagaan Zona 2. Hal-hal yang menjadi pertanyaan dalam wawancara yaitu seputar bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan satlantas untuk meningkatkan ketertiban lalu lintas masyarakat dan apa faktor pendukung dan penghambat strategi komunkasi satlantas dalam meningkatkan ketaatan lalu lintas masyarakat.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menginterventariskan dan mempelajari bahan-bahan yang berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada suatu obyek yang akan diteliti. Observasi dapat dilakukan dalam suatu waktu yang singkat. Dalam hal ini observasi bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai obyek penelitian. Dalam hal ini tujuan observasi adalah untuk mengecek sendiri sampai di mana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mencari, memilah hal-hal pokok dan merangkum secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, studi pustaka, dan obsevasi, dengan cara mengorganisasikan data. Kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan²³. Sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Semua data tersebut dapat digunakan untuk menambah wawasan peneliti.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut: BAB I PENDAHULUAN.

Bab ini berisi mengenai tahapan awal yang menjadi landasan dari keseluruhan isi skripsi, meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI.

Bab ini membahas tantang konsep dan teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan topik yang dibahas atau diteliti serta kerangka pemikiran tentang "Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang"

BAB III DESKRIPTIF WILAYAH PENELITIAN.

Berisi tentang sejarah, visi-misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas pada satlantas polresta kota palembang.

²³ Op.Cit; Prof. Dr. Sugiyono, hlm. 207

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Satlantas Kota Palembang dalam meningkatkan ketertiban lalu lintas dan faktor pendukung serta hambatan yang dihadapi oleh pihak Satlantas.

BAB V PENUTUP.

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan untuk perbaikan selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KONSEP STRATEGI

1. Pengertian Strategi

Kata "strategi" mempunyai pengertian yang berkaitan dengan hal-hal seperti kemenangan, kehidupan, atau daya juang. Artinya, berkaitan dengan mampu atau tidaknya suatu lembaga instansi atau organisasi menghadapi tekanan yang muncul dari dalam maupun luar¹. Menurut James Brian Quinn strategi merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi ke dalam satu kesatuan yang kohesif.

Strategi pada hakekatnya ialah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjuk arah saja, melainkan harus menunjukan bagaimana operasionalnya. Dalam pemilihan suatu strategi dan struktur untuk mengimplementasikannya para manajer harus mempertimbangkan pengaruh lingkungan eksternal terhadap organisasi². Dalam pandangannya, organisasi adalah reaktif terhadap lingkungannya dimana proses perumusan strategi harus memperhatikan lingkungan tempat organisasi tersebut beroperasi pada saat sekarang

¹ Dr. H Zainal Mukarom, M.si, Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos. M.si, *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 221

 $^{^2}$ Amirullah, S.E., M.M, $Manajemen\ Strategi\ Teori\ Konsep\ Kinerja$, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 175

dan akan beroperasi di waktu yang akan datang. Strategi pada gilirannya akan mempengaruhi struktur organisasi dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Strategi mempengaruhi pemilihan teknologi dan orang-orang yang tepat untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasional dan hal ini selanjutnya mempengaruhi struktur yang sesuai.
- b) Strategi menentukan lingkungan spesifikasi dimana organisasi akan beroperasi, ini juga mempengaruhi struktur³.

Dengan demikian, bahwa pada setiap organisasi/lembaga instansi yang bergerak di bidang hukum ataupun jasa dalam melaksanakan kegiatan aktivitasnya sangat penting menggunakan strategi, karena dengan menggunakan strategi semua aktivitas dan kegiatan dapat berjalan secara sistematis dan efektif. Hal ini dapat memberi keuntungan bagi organisasi/lembaga instansi tersebut.

Strategi juga bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan pengguanaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap organisasi pasti membutuhkan strategi manakala menghadapi situasi sebagai berikut:

- 1. Sumber daya yang dimiliki terbatas
- 2. Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi
- 3. Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi
- 4. Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu
- 5. Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif⁴.

_

³ *Ibid*.

Jika pada suatu organisasi menghadapi situasi tersebut, maka disinilah peran strategi sangat dibutuhkan, karena strategi bukan hanya saja merupakan rencana jangka panjang suatu organisasi/lembaga. Namun juga sebagai cara untuk mengatasi dan mengantisipasi setiap masalah yang timbul pada suatu organisasi. Dengan begitu, strategi mampu memberikan gambaran yang jelas dan terarah apa yang perlu dan akan dilaksanakan oleh suatu organisasi.

Selain yang disebutkan diatas berikut beberapa definisi mengenai strategi menurut para ahli ialah⁵:

- a) Manurut Supriyono mengatakan bahwa: strategi adalah satu kesatuan rencana dari suatu lembaga instansi atau organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan.
- b) Menurut Pearce dan Robinson mengatakan bahwa: strategi adalah rencana manajer yang berskala besar dan berorientasi kepada masa depan untuk berinteraksi dengan lingkungan guna mencapai sasaran yang dituju.
- c) Jonson dan Scholes menyatakan bahwa: "strategy is the direction and scope of an organization over the long term ideally. Which matches its resources to its changing environment, and it particular its marketing, customer organization".

Pada dasarnya definisi pendapat-pendapat diatas mempunyai inti yang sama ialah peneliti menyimpulkan bahwa strategi merupakan penentuan tujuan sasaran dan

⁴ Irene Diana Sari Wijayanti, SE, MM, *Manajemen*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), hlm.

⁵ Amirullah, *Op. Cit.*

tujuan dasar jangka panjang dari suatu lembaga instansi atau organisasi, upaya pelaksanaan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Karena strategi adalah suatu alat yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan, maka strategi memiliki beberapa sifat berdasarkan menurut Jauch dan Glueck sebagai berikut⁶:

- 1. *Unfiled*, menyatukan seluruh bagian-bagian dalam organisasi atau perusahaan
- 2. *Complex*, bersifat menyeluruh mencakup seluruh aspek dalam organisasi atau perusahaan
- 3. *Integral*, dimana seluruh strategi akan sesuai dari seluruh tingkatan.

Apabila strategi pada suatu organisasi telah memiliki beberapa sifat di atas, maka dapat dipastikan dalam mengaplikasikan kegiatannya akan berjalan efektif dan efisien. Maka dari itu, pentingnya suatu strategi dalam organisasi/lembaga demi kelancaran sebuah kegiatan dan harapan yang ingin dicapai dapat terwujud.

2. Model-Model Strategi

Chaffee menguraikan tiga model strategi, berdasarkan sintesis dari literatur manajemen umum: linear, adaptif, dan interpretif. Ia membedakannya sebagai berikut:

⁶ Ibid.

a) Strategi Linear

Pemimpin organisasi merencanakan, bagaimana mereka menghadapi pesaing untuk mencapai tujuan organisasinya. (metode, pengarahan, rangkaian tindakan yang terlibat pada perencanaan)

b) Strategi Adaptif

Lembaga/organisasi bagian-bagiannya berubah, secara proaktif atau reaktif, untuk diluruskan dengan kesukaan konsumen (pengkajian keadaan internal dan eksternal, menimbulkan 'penyesuaian organisasi atau lingkungan yang relevan yang akan menimbulkan penjajaran kesempatan lingkungan dan ancaman dengan kemampuan dan sumber-sumber organisasi)

c) Strategi Yang Interpretif

Wakil organisasi menyampaikan pengertian yang dimaksudkan untuk memotivasi para pihak yang terkait dalam organisasi⁷.

Pada dasarnya ketiga model strategi di atas, bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan serta misi organisasi berjalan sesuai yang diharapkan. semuanya dapat diimplementasikan dalam organisasi/lembaga.

3. Menetapkan Perumusan Strategi

Suatu strategi hendaknya mampu memberi informasi kepada pembacanya yang sekaligus berarti mudah dipahami dan diperbaharui oleh setiap anggota manajemen di suatu organisasi atau lembaga instansi tersebut. Donelly

_

⁷ Irene Diana Sari Wijayanti, *Op. Cit.*

mengemukakan enam informasi yang tidak boleh dilupakan dalam menetapkan strategi, yaitu:

- a) Apa yang akan dilaksanakan
- b) Siapa yang akan bertanggung jawab untuk atau mengoperasionalkan strategi
- c) Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk mensukseskan strategi
- d) Berapa lama waktu yang diperlukan untuk operasional strategi tersebut
- e) Hasil apa yang akan diperoleh dari strategi tersebut⁸

Karena itu, penting jika dalam suatu kegiatan apapun yang menyangkut organisasi/instansi lembaga menetapkan perumusan strategi. Dengan adanya penetapan strategi terlebih dahulu maka suatu kegiatan akan berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Goldworthy dan Ashley mengusulkan lima aturan dasar dalam merumuskan suatu strategi sebagai berikut:

- a) Ia harus menjelaskan dan menginterpretasikan masa depan, tidak hanya masa sekarang.
- b) Arahan strategi harus bisa menentukan rencana dan bukan sebaliknya.
- c) Strategi harus berfokus pada keunggulan kompetitif, tidak semata-mata pada pertimbangan keuangan.
- d) Strategi harus mempunyai orientasi eksternal.
- e) Strategi harus berpusat pada hasil jangka panjang⁹.

 $^{^8}$ Sondang Siagian, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 45 9 *Ibid*.

Maka dari itu, dalam penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai di waktu mendatang, selain itu juga suatu organisasi/lembaga harus senantiasa beriteraksi terhadap lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, dengan begitu strategi tidak bertentangan melainkan searah dan sesuai dengan kondisi lingkungan.

.

B. KONSEP KOMUNIKASI

1. Pengertian Komunikasi

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri sama juga halnya bagi suatu organisasi/lembaga. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi/lembaga dapat berjalan lancar dan berhasil. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi/lembaga. Oleh karena itu, para pemimpin suatu organisasi/lembaga dan para komunikator perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti "Sama", *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti "membuat sama". Istilah pertama komunis paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata lainnya yang mirip. Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang

berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas¹⁰.

Komunikasi sebagai sebuah proses memaknai yang dilakukan oleh seseorang terhadap informasi, sikap, dan perilaku orang lain yang berbentuk pengetahuan, pembicaraan, gerak-gerik, atau sikap, perilaku dan perasaan-perasaan, sehingga seseorang membuat reaksi-reaksi terhadap informasi, sikap dan perilaku tersebut berdasarkan pada pengalaman yang pernah dia alami. Terdapat empat unsur penting dalam komunikasi yang selalu hadir di setiap komunikasi, yaitu:

- a. Sumber informasi (*source*), ialah seseorang atau institusi yang memiliki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarkan kepada masyarakat luas.
- b. Pesan/informasi (*massage*), yaitu gagasan/ide berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan atau ungkapan yang akan disampaikan komunikator kepada komunikan.
- c. Saluran (media), ialah alat atau media yang digunakan untuk kegiatan pemberitahuan atau pemberitaan oleh sumber berita, misalnya media interpersonal yang digunakan secara tatap muka maupun media massa yang digunakan untuk khalayak umum.
- d. Penerima informasi (*receiver*), adalah per-orang atau kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi atau yang menerima informasi¹¹.

¹⁰ Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 46

¹¹ Prof. Dr. H.M Burhan Bungin, S.Sos. M.Si, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 57

Selain tiga unsur ini, yang terpenting dalam komunikasi adalah aktivitas memaknakan informasi yang disampaikan oleh sumber informasi, dan pemaknaan yang dibuat oleh *audience* terhadap informasi yang diterimanya itu.

Dalam proses komunikasi, baik komunikator maupun khalayak, mempunyai kepentingan yang sama. Tanpa persamaan kepentingan, komunikasi tidak akan mungkin berlangsung. Karena itu, untuk berlangsungnya suatu komunikasi dan kemudian tercapainya hasil yang positif, maka komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan khalayak terutama dalam pesan. Untuk menciptakan persamaan kepentingan tersebut, maka komunikator harus mengerti dan memahami kerangka pengalaman dan kerangka referensi khalayak secara tepat dan seksama, yang meliputi:

- a. Kondisi kepribadian dan kondisi fisik khalayak yang terdiri dari:
 - 1. Pengetahuan khalayak mengenai pokok persoalan
 - Kemampuan khalayak untuk menerima pesan-pesan lewat media yang digunakan
 - 3. Pengetahuan khalayak terhadap perbendaharaan kata-kata yang digunakan
- b. Pengaruh kelompok dan masyarakat serta nilai-nilai dan norma-norma kelompok dan masyarakat yang ada.
- c. Situasi dimana khalayak itu berada.

Dengan telah memahami kondisi khalayak sasarannya, komunikator dapat lebih luwes dalam menyampaikan informasinya. Oleh karena itu, seorang komunikator sebelum melakukan kegiatan komunikasi dituntut terlebih dahulu harus mengetahui

karakter khalayak sasarannya demi kelancaran dan keefektifan kegiatan komunikasi tersebut.

Menurut John R. Wenburg dan William W. Wilmot terdapat tiga konseptualisasi mengenai komunikasi, yaitu¹²:

1. Komunikasi sebagai tindakan satu arah

Sebagai tindakan satu arah, komunikasi berfungsi sebagai penyampaian pesan searah dari seseorang (atau suatu lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap muka) ataupun secara media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio, atau televisi. Pemahaman mengenai komunikasi satu arah ini mengisyaratkan komunikasi sebagai semua kegiatan yang secara sengaja dilakukan oleh seseorang untuk menyampaikan rangsangan (*stimulus*) untuk membangkitkan respon orang lain. Seperti menjelaskan/menyampaikan sesuatu kepada orang lain atau membujuknya untuk melakukan sesuatu.

2. Komunikasi sebagai interaksi

Komunikasi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindakan satu arah. Salah satu unsur yang dapat ditambahkan dalam konsep kedua ini adalah umpan balik (*feedback*), yakni apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang disampaikan sebelumnya: apakah dapat dimengerti, dapat diterima, atau menghadapi kendala atau sebagainya, sehingga berdasarkan umpan balik itu, sumber dapat mengubah pesan selanjutnya agar sesuai

_

¹² Deddy Mulyana, *Op. Cit*,

dengan tujuannya. Tidak semua respon penerima adalah umpan balik. Suatu pesan disebut umpan balik bilamana hal itu merupakan respon terhadap pesan pengirim dan bila mempengaruhi perilaku selanjutnya.

3. Komunikasi sebagai transaksi

Dalam komunikasi transaksional, komunikasi dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal ataupun nonverbal. Istilah transaksi mengisyaratkan bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam keadaan interdependensi atau timbal balik, eksistensi satu pihak ditentukan oleh eksistensi pihak lainnya. Pendekatan transaksional menyarankan bahwa semua unsur dalam proses komunikasi saling berhubungan. Persepsi seorang peserta komunikasi atas orang lain bergantung pada persepsi orang lain tersebut terhadapnya, dan bahkan bergantung pula pada persepsinya terhadap lingkungan di sekitarnya.

Dari ketiga konseptualisasi yang dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot, menurut peneliti pada intinya proses komunikasi yang baik dilakukan dengan adanya timbal-balik antar keduanya (komunikator-komunikan). Karena dari situlah bisa dilihat bahwa proses komunikasi berjalan berkelanjutan, lancar dan efektif.

2. Hambatan Komunikasi

Hambatan mengandung arti halangan atau rintangan, begitu juga dengan gangguan. Gangguan memiliki arti yang sama dengan hambatan. Dalam konteks

komunikasi, hambatan adalah segala hal sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi. Pada hakikatnya, kebanyakan hambatan yang timbul bukan berasal dari sumber atau salurannya, melainkan dari penerimanya. Hal ini disebabkan manusia sebagai komunikan memiliki kecenderungan untuk bersikap acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator.

Hambatan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, tetapi terlalu banyak hambatan dapat mengganggu atau mengacaukan pesan untuk mencapai tujuannya. Berikut terdapat empat hambatan yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi:

- a. Hambatan dari proses komunikasi
 - Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang disampaikan belum terlalu jelas bagi dirinya atau penerima pesan. Hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
 - 2) Hambatan dalam penyandian/symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang dipergunakan antara pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
 - 3) Hambatan media, yaitu hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.

4) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

b. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif. Misalnya, cuaca yang berujung pada gangguan alat komunikasi selain itu juga gangguan kesehatan fisik, dan lain sebagainya.

c. Hambatan semantik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

d. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan¹³.

Dalam melaksanakan kegiatan apapun khususnya dalam hal berkomunikasi pastinya terdapat hambatan, maka dari itu peneliti menyarankan bahwa sebelum akan melakukan suatu kegiatan komunikasi, seorang komunikator harus cermat membaca kondisi dan menanggulangi gangguan yang mungkin terjadi. Demi tercapainya kelancaran kegiatan komunikasi dan tujuan yang diharapkan.

¹³ Dr. H Zainal Mukarom, M.Si dan Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si, *Manajemen Public Relation Paduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hlm. 90

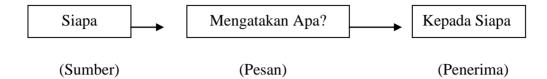
3. Model-Model Komunikasi

Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, juga dapat digambarkan dalam berbagai macam model. Yang dimaksudkan dengan model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu unsur komunikasi dan unsur lainnya. Model komunikasi dibuat untuk membantu dalam memberi pengertian tentang komunikasi, dan juga untuk menspesifikasi bentuk-bentuk komunikasi yang ada dalam hubungan antarmanusia. Penyajian model komunikasi ini dimaksudkan agar mempermudah memahami proses komunikasi.

a. Model Analisis Dasar Komunikasi

Model ini dinilai sebagai model klasik atau model pemula komunikasi atau yang sering disebut juga *rhetorical model* (model retoris). Yang dikembangkan sejak Aristoteles, model komunikasi yang dibuat Aristoteles belum menempatkan unsur media dalam proses komunikasi. Hal ini bisa dimengerti, karena retorika pada masa Aristoteles merupakan seni keterampilan komunikasi yang sangat popular. Media seperti surat kabar, radio, dan televise belum tersedia.

Aristoteles yang hidup pada saat komunikasi retorika sangat berkembang di Yunani, terutama keterampilan orang membuat pidato pembelaan dimuka pengadilan dan rapat-rapat umum yang dihadiri oleh rakyat. Atas dasar itu, Aristoteles membuat model komunikasi yang terdiri atas tiga unsur, yakni:



Sumber: Pengantar Ilmu Komunikasi, Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc, hlm. 45

Aristoteles adalah tokoh paling dini yang mengkaji komunikasi yang intinya persuasi. Ia berjasa dalam merumuskan model komunikasi verbal pertama. Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap mereka. Menurut Aristoteles, persuasi dapat dicapai oleh Siapa Anda (*etos*-percaya diri anda), Argumen Anda (logos-logika dalam pendapat anda), dan dengan memaninkan Emosi Khalayak (*pathos*-emosi khalayak). Dengan kata lain, faktor-faktor yang memainkan peran dalam menentukan efek persuasi suatu komunikasi meliputi; isi pesan, susunannya, dan cara penyampaiannya¹⁴.

b. Model Linier

Model ini dikemukakan oleh Harold Lasswell (1948) yang menggambarkan proses komunikasi dan fungsi-fungsi yang diembannya dalam masyarakat. Ia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi, yaitu; *Who* (siapa komunikartornya), *Says What* (apa pesan yang

¹⁴ Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 45

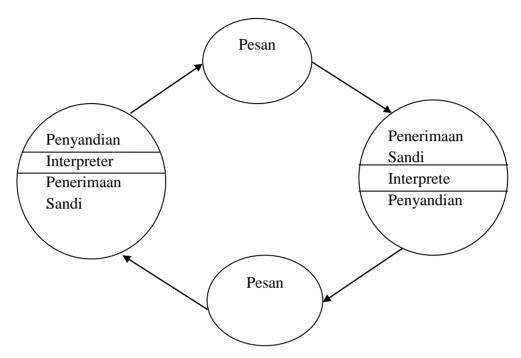
disampaikan), In Which Channel (media apa yang digunakan), To Whom (kepada siapa pesan disampaikan), With What Effect? (pengaruh yang diharapkan).

Jika model Lasswell ini divisualisasikan dalam gambar, dapat dinilai sebagai model komunikasi, sebab komponen-komponen yang membangunnya cukup signifikan. Disini Lasswell melihat bahwa suatu proses komunikasi selalu mempunyai efek atau pengaruh. Oleh karena itu, tidak mengherankan kalau model Lasswell ini banyak menstimuli riset komunikasi, khususnya di bidang komunikasi massa dan komunikasi politik¹⁵.

c. Model Proses Komunikasi

Salah satu model yang banyak digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi adalah model sirkular yang digagas oleh Wilbur Schramm (1954). Dalam model ini Schramm menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak yang menyandi, menafsirkan, menyandi-balik, mentransmisikan, dan menerima sinyal. Disini dapat dilihat umpan balik dan lingkaran yang berkelanjutan untuk berbagi informasi¹⁶.

¹⁵ Deddy Mulyana, *Op.Ci.*, ¹⁶ *Ibid*

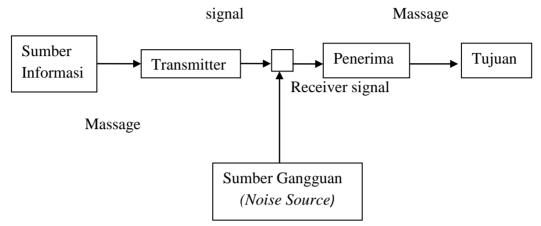


Sumber: Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D, hlm. 152

Munurut Schramm, seperti yang ditunjukkan pada model di atas, jelas bahwa setiap orang dalam proses komunikasi adalah sebagai encoder (penyandian) dan decoder (penerimaan sandi). Umpan-balik (*feedback*), memainkan peran sangat penting dalam proses komunikasi. Karena hal itu memberi tahu kita bagaimana pesan kita ditafsirkan, baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, kening berkerut, menguap, wajah yang melengos, dan sebagainya.

d. Model Matematis/Model Teori

Salah satu model awal dari komunikasi ialah dikemukakan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949 dalam bukunya yang berjudul *The* Mathematical Theory of Communication. Model ini bila digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Komunikasi Organisasi, Dr. Arni Muhammad, hlm. 7

Model Shannon dan Weaver ini mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Untuk lebih jelas sebagai berikut¹⁷:

a. Sumber informasi

Dalam komunikasi manusia yang menjadi sumber informasi adalah otak. Pada otak ini terdapat kemungkinan pesan/ide-ide yang tidak terbatas jumlahnya. Tugas utama dari otak adalah menghasilkan sebuah ide/pesan suatu set kecil pesan dari berjuta-juta pesan yang ada. Dalam setiap kejadian, otak harus memilih pesan yang tepat sesuai dengan kondisi situasi.

¹⁷ Dr. Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 9

b. Transmitter

Pemilihan transmitter bergantung pada jenis komunikasi yang digunakan. Kita dapat membedakan dua macam komunikasi yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi menggunakan media. Pada komunikasi tatap muka yang menjadi transmitternya adalah alat pembentuk suara dan dihubungkan dengan otot-otot serta organ tubuh lainnya yang terlibat. Sedangkan pada komunikasi menggunakan media yang menjadi transmitternya adalah alat/media itu sendiri.

c. Penerima

Pada komunikasi tatap-muka kemungkinan transmitter menyandikan pesan dengan menggunakan alat-alat suara dan otot-otot tubuh. Penerima dalam hal ini adalah alat-alat tubuh sederhana sanggup mengamati signal. Misalnya, telinga menerima dan menguraikan sandi pembicaraan, mata menerima dan menguraikan sandi gerakan badan dan kepala,

d. Tujuan (Destination)

Komponen terakhir dari Shannon dan Weaver adalah *destination* (tujuan) yang dimaksud oleh si komunikator. *Destination* ini adalah otak manusia yang menerima pesan yang berisi bermacam-macam hal, ingatan atau pemikiran mengenai kemungkinan dari arti pesan. Penerima pesan telah menerima signal melalui pendengaran, penglihatan dan sebagainya. Kemungkinan signal itu diuraikan dan dinterpretasikan dalam otak.

e. Sumber gangguan (noise)

Dalam model komunikasi Shannon ini telihat adanya faktor sumber gangguan pada waktu memindahkan signal dari transmitter kepada si penerima. Misalnya, pada waktu anda berbicara dengan teman di jalan kedengeran suara mobil lewat anak-anak berteriak yang semuanya itu mengganggu pembicaraan anda sesaat dan gangguan itu dinamakan *noise*¹⁸.

Model Shannon dan Weaver ini dapat diterapkan kepada konteks-konteks komunikasi lainnya seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi publik, atau komuniaksi massa.

Jadi, dari beberapa model komunikasi yang telah diuraikan diatas peneliti menyimpulkan bahwasannya agar dapat memahami fenomena komunikasi maka diperlukan suatu model komunikasi. Karena model-model tersebut dapat memberikan suatu gambaran nyata mengenai komunikasi yang akan dilakukan dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting dari fenomena komunikasi. Sehingga dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami.

C. STRATEGI KOMUNIKASI

Untuk menunjang suatu kegiatan komunikasi diperlukan adanya strategi, sebab berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan komunikasi secara efektif sebagian besar banyak ditentukan dengan strategi komunikasi. Untuk mempermudah memahami proses strategi komunikasi, terdapat dua konsep strategi komunikasi:

¹⁸ *Ibid*.

1. Komunikasi Langsung

Pada komunikasi langsung baik antara individu dengan individu, atau individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, kelompok dengan masyarakat maka pengaruh hubungan individu termasuk di dalam pemahaman komunikasi ini. Komunikasi langsung tak terlepas dari pengaruh kelompok, namun konsep komunikasi ini hanya melihat apa konten dari komunikasi yang dibangun oleh individu masing-masing. Hal ini berbeda dengan konsep komunikasi kelompok, dimana kontennya dipengaruhi oleh motivasi bersama dalam kelompok, tujuan-tujuan yang ingin dicapai, persepsi bersama, kesan-kesan yang tumbuh dalam kelompok, model kepemimpinan yang dibangun, serta pengaruh-pengaruh eksternal yang dialami kelompok akan saling mempengaruhi masing-masing anggota kelompok, termasuk juga terhadap kelompok itu secara keseluruhan dan sampai pada tingkat tertentu seluruh individu dalam kelompok itu akan saling mengontrol atau mengendalikan satu dan lainnya ¹⁹.

Dengan demikian kegiatan komunikasi ini, merupakan proses yang sistematik serta membentuk suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen sistemnya, seperti; konteks komunikator, konteks pesan, dan konstruksi ide, konteks pola interaksi, konteks situasional, konteks sikap-sikap individu terhadap kelompok dan sebaliknya, serta konteks toleransi. Oleh karena itu, dalam kegiatan komunikasi maka yang diperlukan adalah pemahaman tentang budaya, nilai-nilai, sikap dan keyakinan komunikator.

¹⁹ Burhan Bungin, *Op. Cit.*

Salah satu gambaran dari pelaksanaan komunikasi langsung (tatap muka) ialah dengan sosialisasi, sosialisasi sendiri merupakan upaya untuk memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi lebih mudah dikenal, dipahami, dan dihayati oleh pihak yang terlibat²⁰. Sosialisasi disini lebih kepada aktivitas/kegiatan komunikasi untuk mengkomunikasikan suatu perubahan yang terjadi kepada publik sasaran.

Dengan Kegiatan komunikasi melalui sosialisasi/kontak sosial bisa mempermudah aparat Polantas (polisi lalu lintas) dalam meyebarkan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya tertib berkendara dan patuh pada rambu lalu lintas.

2. Komunikasi Bermedia

Komunikasi bermedia merupakan proses komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan media sebagai saluran dalam penyampaiannya. Terdapat enam komponen penting yang ada dalam komunikasi bermedia, sebagai berikut;

- a. Komunikator,
- b. Media
- c. Informasi (pesan)
- d. *Gatekeeper*, (penyeleksi informasi)
- e. Khalayak (publik), dan
- f. Umpan balik

 $^{^{20}\,}$ Toirohmi, Bunga Rampai Sosiologi Keluarga, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2005), hlm. 31

Yang dimaksud sebagai **komunikator** ialah pihak yang mengandalkan media dan teknologi modern dalam menyebarkan suatu informasi, sehingga informasi ini bisa dengan cepat ditangkap oleh publik. Komunikator juga berperan sebagai sumber pemberitaan yang mewakili institusi formal yang sifatnya mencari keuntungan dari peyebaran informasi itu. **Media** adalah alat komunikasi yang digunakan dalam penyebaran informasi, yang dapat diakses oleh masyarakat.

Informasi adalah pesan/ide/gagasan yang diperuntukkan kepada msyarakat secara massal. *Gatekeeper* ialah penyeleksi informasi, sebagaimana yang diketahui bahwa dalam suatu organisasi/lembaga tentunya memiliki divisi khusus yang menangani informasi yang disampaikan melalui media. Mereka inilah yang meyeleksi informasi yang akan disiarkan atau tidak disiarkan. Bahkan mereka memiliki kewenangan untuk memperluas, membatasi informasi yang akan disiarkan tersebut. Khalayak adalah segenap manusia yang menerima informasi yang disebarkan oleh media, mereka ini terdiri dari publik pendengar atau masyarakat pembaca. Umpan balik dalam komunikasi bermedia umumnya bersifat tertunda, sedangkan umpan balik pada komunikasi tatap muka bersifat langsung²¹.

Komunikasi bermedia memiliki proses yang berbeda dengan komunikasi langsung. Karena sifat komunikasi yang melibatkan media, maka proses komunikasinya sangat kompleks. Menurut McQuail (1992), aktivitas komunikasi bermedia terlihat berproses dalam bentuk:

²¹ Burhan Bungin, *Op.Cit*.

- 1) Proses komunikasi bermedia dilakukan melalui satu arah, yaitu dari komunikator ke komunikan. Jika terjadi interaktif di antara mereka, maka proses komunikasi (balik) yang disampaikan oleh komunikan ke komunikator sifatnya sangat terbatas, sehingga tetap saja didominasi oleh komunikator.
- 2) Proses komunikasi berlangsung pada hubungan-hubungan kebutuhan di masyarakat. Seperti di televisi dan radio yang melakukan penyiaran mereka karena adanya kebutuhan masyarakat tentang pemberitaan-pemberitaan yang ditunggu-tunggu²².

Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya peraturan lalu lintas, membuat permasalahan lalu lintas di kota palembang ini kian kompleks. Untuk itu aparat satuan lalu lintas dituntut untuk bekerja ekstra dalam menyebarkan informasi-informasi mengenai lalu lintas, tidak hanya cukup dilakukan melalui media saja namun harus terjun ke lapangan mengamati gerak lalu lintas dan terlibat langsung melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya patuh pada aturan lalu lintas.

3. Tujuan Strategi Komunikasi

Wayne Pace, Brant D Peterson, M Dallas, mengemukakan bahwa terdapat 3 tujuan utama dalam pelaksanaan strategi komunikasi, yakni sebagai berikut:

a. *To Secure Understanding:* untuk memberikan pengaruh kepada komunikan melalui pesan-pesan yang disampaikan untuk mencapai tujuan tertentu.

²² Ibid;

- b. *To Establish Acceptance:* setelah komunikan menerima dan mengerti pesan yang disampaikan, pesan tersebut perlu dikukuhkan di benak komunikan agar menghasilkan *feedback* yang mendukung pencapaian tujuan komunikasi.
- c. *To Motive Action:* komunikasi selalu member pengertian yang diharapakan dapat mempengaruhi komunikan sesuai dengan keinginan komunikator²³.

Jadi, dapat dikatakan bahwa strategi komunikasi bertujuan menciptakan pengertian dalam berkomunikasi, membina dan memotivasi agar dapat tercapai tujuan sebenarnya yang diinginkan oleh komunikator.

D. KETERTIBAN LALU LINTAS

1. Pengertian Ketertiban

Ketertiban termasuk dalam salah satu asas aturan yang harus diperhatikan dan sangat penting khususnya dalam ruang lingkup hukum. Hal mengenai ketertiban identik dengan adanya perintah dari penguasa yang berdaulat dan selalu dianggap sebagai suatu hukum yang mengikat masyarakat khususnya apabila dituangkan dalam hukum undang-undang²⁴. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), ketertiban merupakan suatu asas standar yang dibentuk oleh badan pembuat undang-undang atau oleh pengadilan sebagai suatu dasar atau asas yang penting bagi suatu Negara dan semua lapisan masyarakat²⁵. Ketertiban sendiri merupakan sebuah kata

²⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Prenada Group, 2014), hlm. 58

²³ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2013) hlm. 38

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Tentang LLAJ

yang mempunyai makna yang harus dipatuhi. Dengan kata lain, ketertiban ialah aturan/peraturan yang berkaitan dengan hukum dalam hal ini ialah hukum lalu lintas yang menuntut seseorang/masyarakat untuk mematuhinya.

2. Pengertian Lalu Lintas

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, yang dimaksud dengan lalu lintas ialah gerak kendaraan atau orang di ruang lalu lintas jalan, sedangkan yang dimaksud dengan ruang lalu lintas ialah jalan sebagai prasarana yang diperuntukkan bagi kendaraan, orang atau barang yang berpindah/bergerak²⁶. Ketentuan umum didalam undang-undang lalu lintas ada istilah, sebagai berikut:

- a. Pengemudi, orang yang mengatur jalannya kendaraan secara langsung
- b. Mobil Penumpang, setiap kendaraan bermotor diperuntukkan untuk mengangkut paling banyak 7 orang termasuk pengemudi.
- c. Jalan, prasarana atau tempat pemakai jalan
- d. Kendaraan Bermotor, setiap kendaraan yang digerakkan dengan mesin
- e. Kendaraan Umum, setiap kendaraan yang biasanya disewakan untuk mengangkut orang/barang dengan memungut biaya.

 $^{^{26}\,}$ Ahmad Munawar, Manajemen Lalu Lintas Perkotaan, (Yogyakarta: Beta Offsset, 2014), hlm. 165

Tata tertib lalu lintas diatur dengan perundang-undangan menyangkut arah lalu lintas, prioritas menggunakan jalan, lajur lalu lintas, dan pengendalian arus di persimpangan.

Dengan demikian, dari keseluruhan topik yang telah diuraikan pada bab ini, diawal diuraikan mengenai konsep strategi, konsep komunikasi, strategi komunikasi, lalu kemudian mengenai ketertiban lalu lintas. Dapat diambil kesimpulan singkatnya, bahwa dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi terutama dalam hal menyampaikan informasi mengenai lalu lintas sangat diperlukan adanya suatu strategi dalam kegiatan komunikasi tersebut. Karena penting, agar semua kegiatan yang akan dilaksanakan dapat tertata dan terkoordinir dengan baik dan sukses, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud. Jika telah terwujud dan tercapai hal ini tentunya akan menguntungkan bagi organisasi/lembaga dan instansi tersebut. Khususnya pada ketertiban lalu lintas dan pelayanan masyarakat terutama di Kota Palembang

BAB III

DESKRIPTIF WILAYAH

A. Sejarah Singkat Polresta Palembang

Pada 1 Juli 1967, bertepatan dengan Hari Bhayangkara ke-21, Menteri/Panglima Angkatan Kepolisian mengeluarkan Peraturan No. Pol5/Prt/Men-PangAk/1967 tentang penyempurnaan dasar-dasar struktural organisasi angkatan Kepolisian dari terbentuknya Polda-Polda maka terbentuklah satuan kewilayahan yaitu Komando Resort Kota (Koresta) dan Komando Kepolisian Kota Besar (Kotabes), yang kemudian pada tahun 1977 Komando Kepolisian Kota Besar (Kotabes) berubah menjadi Polisi Kota Besar (Poltabes).

Semenjak dikeluarkannya Surat Keputusan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Restrukturisasi Organisasi Polri maka Poltabes berganti nama lagi menjadi Kepolisian Resort Kota (Polresta) yang beralamat di jalan K.H.A Bastari No. 01 Kec. Seberang Ulu 1 Kota Pelembang. Polresta juga memiliki 14 satuan wilayah, yaitu Polisi Sektor (Polsek) ditambah 1 satuan khusus polisi air (Polair) yang berada di pelabuhan Boom Baru Palembang

Setelah beberapa kali mengalami pergantian pimpinan sekarang Polresta Palembang dipimpin oleh Komisaris Besar Polisi (KombesPol) Tommy Arya Dwianto, SIK, yang mengepalai beberapa bagian di Polresta Palembang¹.

¹ Sumber: Dokumen Arsip Bag Sium Polresta Kota Palembang, pada tanggal 05 September 2016

Polresta sendiri terletak di sebelah utara Kota Palembang yakni di Jakabaring, secara administratif batas wilayah Polresta Palembang ialah sebagai berikut:

- 1. Sebelah utara : Wilayah Jakabaring, dan sekitarnya
- 2. Sebelah selatan: Wilayah Seberang Ilir, dan sekitarnya
- 3. Sebalah barat : Wilayah Kertapati, dan sekitarnya
- 4. Sebelah timur : Wilayah Plaju, dan sekitarnya

Menurut Bapak Agus Syaputra selaku Kbo Lantas (kepala pembinaan dan operasional lalu lintas), beliau menceritakan bahwa berdirinya Polresta Palembang ini dikenal dengan "Pertukaran Guling" yakni bahwa ada sebuah perusahaan yang mengadakan kerjasama kepada Mabes Polri, pada awalnya Polresta Palembang ini berdiri dan terletak di seputaran jln. Kol Iskandar lalu kemudian berpindah ke jln. K.H.A Bastari Seberang Ulu Jakabaring sekitar tahun 2000, dikarenakan sebuah perusahaan tersebut ingin membeli/memiliki tanah yang berada di jln Kol. Atmo tersebut untuk dibangunnya perusahaan baru, maka dari itu Mabes Polri dan Perusahaan tersebut mengadakan negosiasi dan terciptalah kesepakatan yang akhirnya perusahaan tersebut membangunkan gedung baru Polresta Palembang yang kini berada di Jakabaring dengan kapasitas yang lebih bagus, sedangkan tanah yang ada dijln Kol Iskandar tersebut diambil alih oleh perusahaan tersebut².

B. TUGAS POKOK KEPOLISIAN

Rumusan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kewenangan untuk menyelenggarakan fungsi penegakkan hukum dalam rangka menjamin terlaksanannya hukum dan terbinanya ketentraman masyarakat. Untuk itu, Polresta

² Hasil Wawancara Bpk. Agus Syahputra Selaku Kbo Lantas, pada tanggal 16 September 2016

Palembang sebagai pengemban fungsi Kepolisian memiliki kewenangan penegakkan hukum dengan penjelasan sebagai berikut³:

1. Tugas Pokok Polri

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonseia sebagaimana tercantum dalam pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia ialah sebagai berikut:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
- b. Menegakkan hukum
- c. Memberikan perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat

2. Tugas Polresta Palembang

Polresta Palembang bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polresta Kota Palembang, sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan undang-undang yang berlaku.

C. VISI dan MISI

Pada sebuah organisasi/lembaga/instansi yang bergerak di bidang hukum tentunya memiliki pandangan untuk menentukan tujuan dan arah gerak dalam

³ Sumber: Dokumen Arsip Bag Sium Polresta Kota Palembang, pada tanggal 05 September 2016

melaksanakan tugas dan kewajibannya semuanya terangkum dalam visi dan misi polresta sebagai berikut:

1. Visi

Terwujudnya Polri yang professional, bermoral, modern dan dapat dipercaya masyarakat.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan penegakkan dan kepastian hukum yang bercirikan perlindungan, pengayom dan pelayanan.
- b. Mewujudkan masyarakat pemakai jalan supaya memahami, yakin dan mempercayai kepada Polantas sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat dalam kegiatan; pendidikan masyarakat di bidang lalu lintas (misalnya, penyuluhan tentang rambu-rambu lintas), penegakkan hukum lalu lintas (misalnya, diberikan sanksi terhadap masyarakat yang melanggar aturan lantas), pengkajian masalah lalu lintas (misalnya, terjadi kecelakaan lalu lintas, pihak Polantas segera mengurus berkas perkara tersebut), registrasi dan identifikasi (misalnya, layanan pembuatan SIM dan penerbitan STNK serta TNKB).
- c. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia⁴. (misalnya, adannya keluhan masyarakat tentang balap motor liar yang meresahkan dan

⁴ Sumber: Bag Sium Polresta Palembang, pada tanggal 05 September 2016

mengancam ketentraman masyarakat, maka disinilah peran sosok polisi sangat dibutuhkan untuk memberikan jaminan rasa aman kepada masyarakat)

Dari visi dan misi di atas bisa diperjelas bahwa, Polresta bertujuan untuk menjadikan anggota kepolisian yang selalu menjunjung tinggi nilai kedisiplinan, hukum dan norma-norma yang ada sesuai dengan Undang-undang yang berlaku, bekerja sesuai aturan. Adapun gambarannya, misalnya Polantas yang bertugas dilapangan. Mendapati masyarakat yang tidak patuh pada tata tertib lalu lintas, maka sikap polisi harus tegas segera menindak (menilang) masyarakat yang melanggar tersebut, dalam artian tanpa menggunakan kekerasan. Dengan begitu akan terciptalah aparat kepolisian yang adil, dan memiliki moral serta akhlak yang mulia.

D. PELAKSANAAN FUNGSI POLRESTA

Adapun pelaksanaan fungsi Polresta ialah sebagai berikut⁵:

- 1. Pelaksanaan fungsi Intelejen dalam bidang keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*)
- 2. Pembinaan masyarakat yang meliputi pemberdayaan masyarkat melalui perpolisisan masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanaan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundangundangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan Kepolisian Khusus.

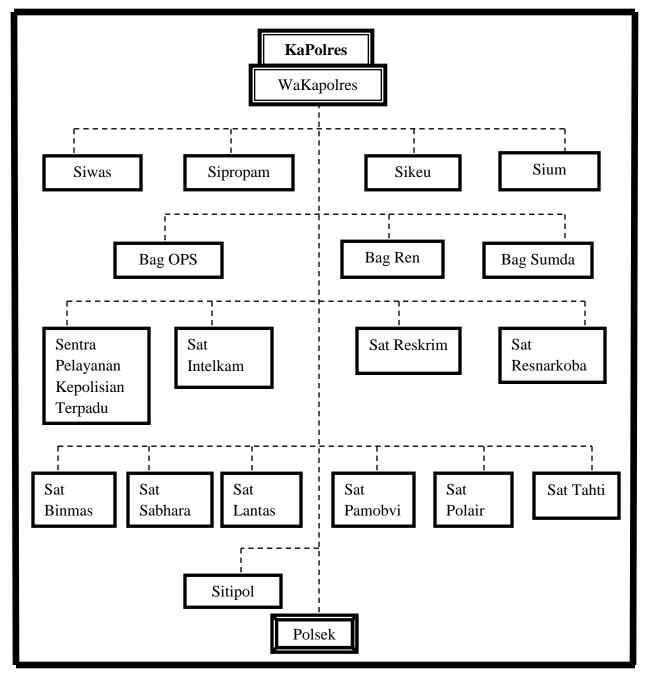
⁵ Sumber: Bag Sium Polresta Kota Palembang, pada tanggal 05 September 2016

- 3. Pelaksanaan fungsi lalu lintas, yang meliputi kegiatan Turjawali lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakkan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- 4. Pelaksanaan fungsi Shabara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan pengawalan, Patroli (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindasan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata dan VIP.
- Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakkan hukum, serta pembinaan, koordinasi, dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil (PPNS)
- 6. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

E. STRUKTUR ORGANISASI POLRESTA PALEMBANG

Struktur Organisasi Polresta Palembang mengacu pada Peraturan Kapolri, Perkap Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor. Struktur organisasi merupakan hal penting dalam suatu lembaga atau instansi sebab dengan adanya struktur organisasi,

pembagaian tugas dan tanggung jawab setiap bagian (unit kerja) menjadi jelas. Berikut struktur organisasi Polresta Palembang⁶



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Polresta Palembang⁷

⁶ Sumber: Dok. Polresta Kota Palembang Bag Sium, pada tanggal 05 September 2016

F. DESKRIPSI SUSUNAN ORGANISASI POLRESTA PALEMBANG

Berdasarkan Perkap No. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor, adapun deskripsi tugasnya sebagai berikut:

1. Unsur Pimpinan

a. Kepala Kepolisian Resort Kota disingkat Kapolresta

Kapolres merupakan pimpinan Polresta yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolda. Kapolres bertugas memimpin, membina, mengawasi dan mengendalikan satuan organisasi dilingkungan Polresta dan unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya. Dalam hal ini Kapolres tetap berkoordinasi kepada Kapolda terkait dengan pelaksanaan tugasnya dan selalu memberikan saran pertimbangan kepada Kapolda.

b. Wakil Kepala Kepolisian Resort Kota disingkat WaKa Polresta

Waka Polres merupakan unsur pimpinan Polresta yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres. Waka Polres memiliki tugas, membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polresta.

2. Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan

a. Seksi Pengawasan (Siwas)

Siwas merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang bertanggung jawab di bawah Kapolres. Siwas bertugas melaksanakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidentil terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri di bidang pembinaan dan operasional yang dilakukan oleh semua unit kerja, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian kinerja serta memberikan tindakan sanksi terhadap penyimpangan yang ditemukan.

b. Seksi Provos dan Paminal (Sipropam)

Sipropam bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin atau kode etik profesi Polri, serta rehabilitasi personel.

c. Seksi Keuangan (Sikeu)

Sikeu merupakan unsur pembantu pimpinan yang bertugas melaksanakan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan verfikasi, serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan dan bertanggung jawab kepada Kapolres.

d. Seksi Umum (Sium)

Sium merupakan unsur pembantu pimpinan yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan bertugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan serta pelayanan markas di lingkungan Polres. Misalnya

seperti, mengagendakan surat masuk/keluar, mengagendakan rapat pimpinan, menjadi protokoler untuk acara penting terkait dengan Polresta.

e. Bagian Operasi (Bag Ops)

Bag Ops merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bag Ops bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat atau instansi pemerintah, menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Polresta.

f. Bagian Perencanaan (Bag Ren)

Bag Ren merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bag Ren bertugas menyusun Rencana Kerja (Renja), mengendalikan program dan anggaran, serta menganalisis dan mengevaluasi atas pelaksanaannya. Kegiatan Bag Ren antara lain seperti, menyusun laporan realisasi anggaran (LRA), penyusunan penetapan kinerja meliputi analisis target pencapaian kinerja, program dan anggaran.

g. Bagian Sumber Daya Manusia (Bag Sumda)

Bag Sumda merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bag Sumda bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan kesehatan, bantuan dan penerapan hukum.

3. Unsur Pelaksana Tugas Pokok

a. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.

b. Satuan Intelijen dan Keamanan (Satintelkam)

Satintelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satintelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.

c. Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim)

Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satreskrim bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan.

d. Satuan Reserse Narkoba (Satresnarkoba)

Satresnarkoba merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang bertanggung jawab kepada Kapolres. Satresnarkoba bertugas melaksanakan pembinaan fungsi penyelidikan, penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkoba berikut prekursornya, serta

pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan Narkoba.

e. Satuan Pembinaan Masyarakat (Sat Binmas)

Satbinmas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat, melaksanakan koordinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk-bentuk pengamanan, Kepolisian Khusus (Polsus), serta kegiatan kerja sama dengan organisasi, lembaga, instansi, dan/atau tokoh masyarakat guna peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat.

f. Satuan Samapta Bhayangkara (Satsabhara)

Satsabhara bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas. Dalam melaksanakan tugasnya Satsabhara bertanggung jawab kepada Kapolres.

g. Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas)

Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Semua tugas tersebut dilaksanakan

sesuai dengan prosedur yang telah ada di Polresta Palembang serta tetap berkoordinasi kepada Kapolres selaku Pimpinan.

h. Satuan Pengamanan Obyek Vital (Satpamobvit)

Satpamobvit merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres, dan bertugas melaksanakan kegiatan pengamanan objek vital (Pamobvit) yang meliputi proyek/instalasi, objek wisata, kawasan tertentu, dan VIP yang memerlukan pengamanan kepolisian. Pengamanan sebagaimana yang dimaksud dilaksanakan oleh Polresta yang dalam daerah hukumnya terdapat kantor kementerian, lembaga negara, dan perwakilan negara/lembaga asing

i. Satuan Tahanan dan Barang Bukti (Sattahti)

Sattahti bertugas menyelenggarakan perawatan tahanan meliputi pelayanan kesehatan tahanan, pembinaan tahanan serta menerima, menyimpan, dan mengamankan barang bukti beserta administrasinya di lingkungan Polresta, melaporkan jumlah dan kondisi tahanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Satuan Polisi Air (Satpolair)

Satpolair bertugas melaksanakan fungsi kepolisian perairan, yang meliputi patroli perairan, penegakan hukum di perairan, pembinaan masyarakat pantai dan perairan lainnya, serta SAR. Dalam melaksanakan tugasnya Satpolair bertanggung jawab kepada Kapolres.

4. Unsur Pendukung:

Seksi Teknologi Informasi Kepolisian (Sitipol)

Sitipol bertugas menyelenggarakan pelayanan teknologi komunikasi dan informasi, meliputi kegiatan komunikasi kepolisian, pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data, termasuk informasi kriminal dan pelayanan multimedia.

5. Unsur Pelaksana Tugas Kewilayahan Polresta adalah

Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek)⁸

Polsek (Kepolisisan sektor) merupakan unsur pelaksana tugas kewilayahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres atau bisa dikatakan cabang kepolisian yang berkedudukan di wilayah kecamatan sesuai dengan daerah hukum masing-masing.

Masing-masing unsur tersebut diatas saling berkoordinasi satu sama lain dan memilki kewenangan tersendiri serta harus bisa mempertanggung jawabkan tugasnya tersebut kepada pimpinan (Kapolres). Agar terwujudnya lingkungan kerja yang efektif dan korelatif.

G. DESKRIPSI SATLANTAS POLRESTA PALEMBANG

Sebagai lembaga yang menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat,
Polresta Palembang memiliki strandar prosedur pelayanan sebagaimana yang
diungkapkan oleh bpk. Ramon bahwa:

⁸ Sumber: Dok. Polresta Kota Palembang Bag Sium, pada tanggal 05 September 2016

"Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat anggota kepolisian harus mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat, yang dimaksud pelayanan prima ialah melayani keinginan, kebutuhan masyarakat dengan semaksimal dan sebaik-baiknya, misalnya ada pengaduan bahwa terjadi kecelakaan lalu lintas maka anggota kepolisian harus siap sedia bertindak melakukan penyelidikan terhadap kasus kecelakaan tersebut, lalu kemudian membantu korban untuk kepengurusan Jasa Raharja sampai mengurus berkas perkara dan menyerahkannya kepada Pengadilan Tinggi. Karena Polri memiliki semboyan yakni Melayani, Mengayomi, dan Melindungi"9.

Pada setiap instansi/lembaga/organisasi tentunya memiliki standar pelayanan bagi organisasinya, hal ini agar suatu organisasi/lembaga instansi memiliki citra yang dipandang baik oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat yakin dan percaya lembaga tersebut khususnya Polresta Palembang benar-benar telah bertindak sesuai dengan semboyan POLRI.

1. Fungsi Satlantas Polresta Palembang

Satlantas merupakan salah satu unsur bagian yang ada di Polresta, yang memiliki tugas pokok bertanggung jawab di bawah Kapolres. Satuan lalu lintas Polresta adalah satu unit/seksi organisasi di bawah sub direktorat administrasi registrasi dan identifikasi direktorat lalu lintas Polda Sumetera Selatan yang dibentuk berdasarkan SK Kapolri Nomor. Pol. Skep/54/X/2002 tanggal 17 Oktober tentang organisasi dan tata kerja Polri, memiliki fungsi sebagai berikut¹⁰:

- a. Penegakkan Hukum Lantas (*Police Traffic Law Enforcement*)
- b. Pendidikan Masyarakat tentang Lantas (*Police Traffic Education*)

⁹ Hasil Wawancara Bpk. Ramon Selaku Brigadir Lantas, pada tanggal 16 September 2016

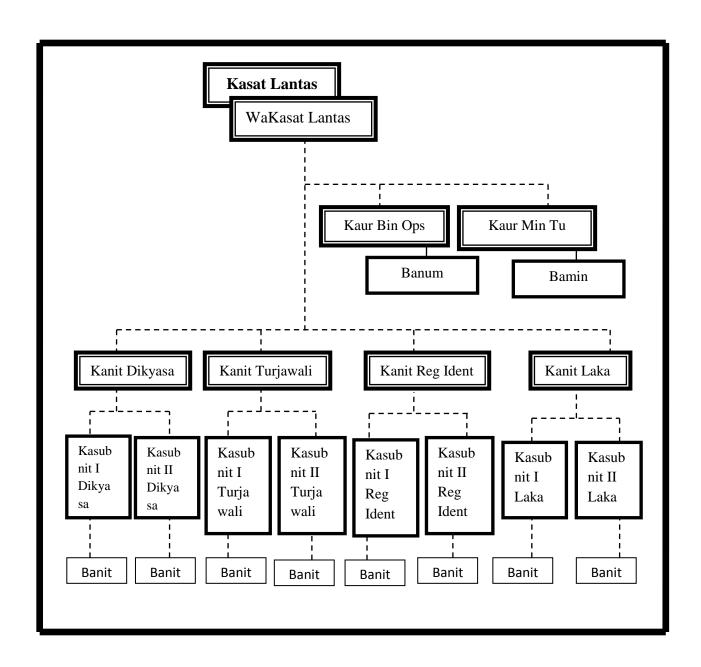
¹⁰ Sumber: Dok. Bag Satlantas Polresta Kota Palembang, pada tanggal 05 September 2016

- c. Ketekhnikan Lantas (Police Traffic Engineering)
- d. Registrasi dan Identifikasi Pengemudi dan Kendaraan (*Driver and Vehicle Identification*)

2. Struktur Organisasi Satlantas Polersta Palembang

Dalam sebuah lembaga/instansi pastinya memiliki struktur kepengurusan di dalamnya. Karena tanpa adanya struktur kepengurusan dalam suatu lembaga dan instansi maka tidak akan dapat mencapai visi,misi dan tujuan bersama. Berikut adalah struktur organisasi Satlantas Polresta Palembang¹¹:

¹¹ Sumber: Dok. Polresta Kota Palembang Bag Sium, pada tanggal 05 September 2016



Sumber. Dok. Bagian SIUM Polresta Palembang

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Satlantas Polresta Palembang

3. Deskripsi Tugas Satlantas Polresta Palembang

Dari struktur organisasi diatas, berikut adalah deskripsi tugas dari masingmasing posisi yang ada di Polresta Palembang¹²:

a. Kasat Lantas

Kepala Satuan Lalu Lintas memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Pembinaan lalu lintas Kepolisian
- Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, dikmaslantas, dan pengkajian masalah dibidang lalu lintas
- Pelaksanaan operasi Kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakkan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas)
- Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi
- 5) Pelaksanaan patrol jalan raya dan penindakkan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakkan hukum serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya
- 6) Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan, dan
- 7) Perawatan dan pemeliharaan peralatan kendaraan

¹² Sumber: Arsip Bag Satlantas Polresta Kota Palembang Bag Sumda, pada tanggal 09 September 2016

Kasat Lantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh;

- a) Kepala Urusan Pembinaan Operasional (Kaur BinOps), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, malakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka gakkan hukum dan kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan
- b) Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Kaur Mintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan
- c) Kepala Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli (Kanit Turjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan Turjawali dan penindakkan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakkan hukum
- d) Kepala Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Kanit Dikyasa), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi,
- e) Kepala Unit Kecelakaan (Kanit Laka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakkan hukum.

b. Kaur Bin Ops

Kaur Bin Ops merupakan Kepala Urusan Pembinaan Operasional yang bertanggung jawab kepada Kasat Lantas. Kaur Bin Ops bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi Kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka

penegakan hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan serta kendaraan. Kaur Bin Ops dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan kegiatan, antara lain:

- 1) Merumuskan dan mengembangkan prosedur dan tata cara kerja tetap, pelaksanaan tugas pada fungsi Satlantas serta mengendalikan, mengawasi, mengarahkan, menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaannya pada semua unit pelaksana, termasuk Supervisi bidang lalu lintas ke wilayah Polres jajaran
- 2) Menyiapkan rencana dan program kegiatan termasuk rencana pelaksanaan operasi Kepolisian yang mengedepankan fungsi teknis lalu lintas dan rencana latihan fungsi Satlantas secara internal dalam rangka pengembangan sumber daya manusia Polri.
- 3) Mengadakan koordinasi bersama instansi lintas sektoral dalam rangka kerjasama keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas) dan penegakan hukum lalu lintas
- 4) Mengatur dan mengelola pemanfaatan peralatan dan kendaraan inventaris untuk mendukung pelaksanaan tugas fungsi Satlantas
- 5) Membantu dan memberikan masukan kepada Kasat Lantas
- 6) Mewakili Kasat Lantas apabila berhalangan melaksanakan tugas.

c. Kaur Min Tu

Kaur Min Tu merupakan Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan yang bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dan dalam pelaksanaan tugas sehari-

hari di bawah kendali Kaur Bin Ops. Kaur Min Tu bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan. Kaur Min Tu dalam penyelenggaraan tugas, melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

- Segala pekerjaan/kegiatan staf pelaksanaan tugas fungsi Satlantas di lingkungan Polres
- 2) Membuat laporan secara umum atau periodik dan laporan khusus yang terjadi di wilayah Polres yang berkaitan dengan masalah lalu lintas
- Mengatur dan menyiapkan penyelenggaraan dukungan administrasi pelaksanaan tugas
- 4) Menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data dan informasi yang berkenaan dengan aspek pembinaan dan pelaksanaan kegiatan serta visualisasi data dalam bentuk grafik, peta, aplikasi online dan lain-lain
- 5) Menyelenggarakan administrasi operasional termasuk administrasi penanganan pelanggaran lalu lintas
- 6) Memberikan masukan dalam saran kepada Kasat Lantas.

d. Bamin

Bamin merupakan Bintara Administrasi adalah sebagai tata laksana dan urusan satlantas yang mengatur administrasi umum. Membantu Kasat Lantas mengendalikan satuan lalu lintas dalam urusan administrasi dan bertanggung jawab

kepada Kaur Min Tu. Dalam melaksanakan kegiatannya bamin memiliki tugas antara lain:

- 1) Mengagenda surat-surat masuk/surat keluar dengan membuat ekspedisi
- Membuat laporan bulanan, semester dan tahunan Satlantas yang diteruskan ke
 Dit Lantas atau Kapolda
- Membuat surat keterangan kehilangan, surat-surat kendaraan bermotor bagi masyarakat yang melaporkannya.
- 4) Menginventarisir alat-alat kantor atau barang dinas
- 5) Membuat surat-surat masuk dan surat keluar serta data-data pelanggaran kecelakaan lantas, data pengeluaran SIM bila dari pihak bagian yang bersangkutan telah siap

e. Banum

Banum merupakan Bintara Urusan Umum adalah pelaksana fungsi lantas yang berada di bawah Kaur Bin Ops dan bertanggung jawab kepada Kasat Lantas. Adapun tugas-tugas banum ialah sebagai berikut:

- Membantu Kasat Lantas dalam mengendalikan urusan tilang, dalam melaksanakan tugas tilang dikendalikan oleh Kaur Bin Ops dan bertanggung jawab kepada Kasat Lantas
- Mengajukan permintaan blangko tilang, blangko L 101 dan blangko L 102 kepada Kapolda, Dirlantas.
- 3) Meregister semua tilang

- 4) Meregisterasikan perkara tilang yang akan dikirim ke Pengadilan Negeri
- 5) Meminta/menerima hasil keputusan siding tilang ke pengadilan
- 6) Mengirik perkara tilang ke pengadilan
- 7) Mengirimkan laporan tilang kepada Kapolda, Dirlantas dan mengirimkan lembaran kuning ke Polda
- 8) Mengajukan pembatalan/uji ulang SIM kepada Ditlantas dan pendataan pelanggaran tilang koordinasi dengan fungsional/instansi.

f. Kanit Dikyasa

Kepala Unit Dikyasa merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kasat Lantas yang bertugas melakukan pembinaan, partisipasi masyarakat dan Dikmas Lantas (pendidikan masyarakat lalu lintas) dalam pelaksanaan tugasnya Kanit Dikyasa bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dibawah kendali Kaur Bin Ops. Untuk pelaksanaan tugasnya Kanit Dikyasa dibantu oleh Kasubnit Dikyasa I dan II serta Banit (Bintara Unit). Adapun tugas-tugas pokok Kanit Dikyasa antara lain:

- Melaksanakan pembinaan, partisipasi masyarakat melalui kerjasama lintas sektoral
- 2) Melaksanakan pendidikan masyrakat dibidang lalu lintas
- 3) Melaksanakan pengkajian dan rekayasa terhadap permasalahan lalu lintas
- 4) Melaksanakan pembinaan dan penyuluhan terhadap pelajar, masyarakat, sekolah mengemudi dan kelompok-kelompok masyarakat yang tergabung dalam suatu organisasi tentang lalu lintas

5) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait mengenai kerjasama lintas sektoral tentang permasalahan lalu lintas maupun inovasi dibidang lalu lintas

g. Kanit Turjawali

Kepala Unit Pengaturan Penjagaan Pengawalan dan Patroli merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kasat Lantas yang bertugas melaksanakan kegiatan turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakkan hukum, dalam pelaksanaan tugasnya Kanit Turjawali bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dibawah kendali Kaur Bin Ops. Untuk pelaksanaan tugasnya Kanit Turjawali dibantu oleh Kasubnit Turjawali I dan II serta Banit (Bintara Unit). Adapun tugas-tugas Kanit Turjawali ialah sebagai berikut:

- Melaksanakan pengaturan dan penjagaan di daerah rawan kecelakaan dan pelanggaran serta kemacetan arus lalu lintas
- 2) Melaksanakan pengawalan jalan untuk kegiatan masyarakat dan kegiatan pejabat VVIP/VIP
- 3) Melaksanakan patroli jalan raya dan penindakan terhadap pelanggar aturan lalu lintas secara edukatif menggunakan teguran dan menggunakan berita acara singkat (blangko tilang) atau tipiring berita acara biasa terhadap pelanggaran yang berpotensi atau memiliki bobot sangat fatal/berat sehingga merusak fasilitas umum.
- 4) Ikut serta dalam kegiatan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka menegakkan hukum dan kamseltibcar lantas
- 5) Melakukan inovasi-inovasi guna peningkatan pelayanan kegiatan Turjawali

6) Mengawasi, mengarahkan, menganalisa, mengevaluasi setiap kegiatan Turjawali

h. Kanit Reg/Ident

Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kasat Lantas yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi, dalam pelaksanaan tugasnya Kanit Turjawali bertanggung jawab kepada Kasat Lantas di bawah kendali Kaur Bin Ops. Untuk pelaksanaan tugasnya Kanit Turjawali dibantu oleh Kasubnit Reg Ident I dan II serta Banit (Bintara Unit). Kanit Reg Ident memiliki tugas-tugas pokok yang meliputi:

- Melaksanakan pembinaan pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
- Melakukan pemeriksaan dokumen kendaraan baik pendaftaran baru, mutasi keluar maupun mutasi masuk
- 3) Melaksanakan pelayanan penertiban BPKB, STNK, dan TNKB bagi kendaraan yang telah melalui proses pemeriksaan dokumen
- 4) Melaksanakan pengecekan ulang ke tempat asal kendaraan di registrasi terhadap kendaraan yang melakukan mutasi masuk sebagai bentuk sistem pengamanan
- 5) Bekerjasama dengan instansi terkait (Dispenda dan Jasa Raharja) dalam proses pembayaran pajak kendaraan dan asuransi serta Satreskrim pada kasus

pencurian kendaraan bermotor dan unit laka lantas dalam kasus laka lantas/tabrak lari

6) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan registrasi dan identifikasi kendaraan dan pengemudi

i. Kanit Laka

Kepala Unit Kecelakaan Lalu Lintas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kasat Lantas yang bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas kepolisian bidang penyidikan kecelakaan lalu lintas, dalam pelaksanaan tugasnya Kanit Laka bertanggung jawab kepada Kasat Lantas di bawah kendali Kaur Bin Ops. Untuk pelaksanaan tugasnya Kanit Laka dibantu oleh Kasubnit Laka I dan II serta Banit (Bintara Unit). Adapun tugas-tugas yang diemban Kanit Laka antara lain:

- Melakukan olah TKP dan penyelidikan terhadap kasus kecelakaan lalu lintas sampai dengan penyerahan berkas perkara ke penuntut umum
- 2) Pemberian pelayanan melalui pemberian surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP) kepada korban/keluarga korban
- 3) Pengumpulan, pengelolahan data dan informasi yang berkenaan dengan kecelakaan lalu lintas baik secara manual atau aplikasi online
- 4) Berkoordinasi antar sesama instansi penegak hukum dalam rangka penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas
- 5) Pengelolaan tahanan dan barang bukti kasus kecelakaan lalu lintas

- 6) Membantu kepengurusan Jasa Raharja bagi ahli waris/keluarga korban
- 7) Melakukan pendataan angka kecelakaan dan daerah rawan kecelakaan guna mengantisipasi terjadinya kecelakaan lagi secara konseptual dan terprogram.
- 8) Melaksanakan perintah pimpinan sebagai petunjuk cara bertindak serta memberikan informasi kepada pimpinan sebagai pengawas dan pengendali.

Dengan demikian, dari keseluruan uraian mengenai gambaran wilayah Polresta Kota Palembang seperti diketahui diatas bahwa Polresta Palembang memiliki banyak posisi dan bagian yang masing-masing mempunyai tugas pokok yang sangat vital dan berperan penting dalam mewujudkan keamanan, ketertiban serta kelancaran Negara ini. Tugas-tugas yang diemban tersebut haruslah dilaksanakan sesuai aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga terciptanya Negara yang Adil, Aman dan Tertib. Maka apabila salah satu diantara tugas tersebut tidak terlaksana akan berakibat buruk pada Negara dan Masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang

Unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan hanya sekadar pada apa yang kita tulis atau kita katakan, tetapi lebih pada karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada si penerima pesan. Jika kata-kata ataupun tulisan kita dibangun dari hubungan antar sesama manusia, bukan dari diri kita yang paling dalam (karakter), maka orang lain akan melihat atau membaca sikap kita¹. Jadi syarat utama dalam komunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari pondasi integritas pribadi yang kuat. Komunikasi merupakan sebuah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya berupa lambang-lambang, pesan informasi) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).

Komunikasi dalam setiap situasi adalah seseorang yang saling bertukar pesan dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran. Karena setiap orang mempunyai tujuan berbeda, maka dari itu komunikasi yang efektif haruslah bersifat interaktif². Dalam mengkomunikasikan pada masyarakat tentang pentingnya tertib pada peraturan lalu

¹ Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 17

² Gustav W. Friedrich, *Stratgic Communication in Business and the Professions*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 5

lintas agar dapat berjalan sesuai harapan tentunya sebuah lembaga harus memiliki atau membuat strategi. Maksud strategi sendiri ialah, cara untuk mengatasi dan mengantisipasi setiap masalah yang muncul serta menyiapkan rencana-rencana untuk masa yang akan datang.

Pada Satlantas Polresta Palembang strategi yang digunakan dalam kegiatan komunikasinya terkait dengan ketertiban lalu lintas pada masyarakat ialah meliputi Dikmas (pendidikan masyarakat) tentang lalu lintas, Binluh (bimbingan penyuluhan) tentang lalu lintas, dan Himbauan Langsung kepada pengendara tentang lalu lintas selain itu tidak ketinggalan juga melalui media. Hal ini dimaksudkan agar lebih efektif apabila disampaikan secara langsung mengenai tata cara berkendara di lalu lintas, selain itu masyarakat/pengendara juga bisa berinteraksi secara langsung kepada Polantas terkait dengan ketertiban lalu lintas.

Untuk mendapatkan tujuan sesuai dengan harapan dan yang telah direncanakan. Satlantas Polresta Palembang harus mampu dan benar-benar menerapkan tugas kegiatan-kegiatan tersebut dengan baik dan serius. Karena strategi komunikasi yang tepat, harus dilakukan dengan jelas dan terarah. Sehingga apa yang telah direncanakan dan yang diinginkan lembaga/instansi/organisasi khususnya Satlantas Polresta Palembang bisa mencapai keberhasilan dan tujuan yang diinginkan sesuai harapan.

Teori Strategi Komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori menurut Dan O'hair yaitu Teori Komunikasi Strategis yang menurutnya komunikasi strategis berarti dapat memanfaatkan potensi di tiga area, yakni:

- Pengetahuan Situasional, (informasi yang dimiliki lembaga/organisasi, dan syarat-syarat agar komunikasi sukses dalam konteks tertentu).
- 2. **Penentuan Tujuan**, (menentukan strategi, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan)
- 3. **Kompetensi Komunikasi**, (kemampuan menyampaikan pesan secara kompeten dengan memilih, tipe pesan, saluran dan gaya penyampaian yang tepat).

Teori ini tepat digunakan untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian ini yang menyangkut tentang Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang terkait, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Situasional dalam konteks organisasi (nilai dan etika yang ditanamkan sebagai syarat demi mendukung suksesnya komunikasi)

Salah satu elemen kunci dari setiap aktivitas komunikasi ialah mampu mengenali sasaran yang hendak dituju dan pandai membaca situasi. Selain itu, dalam sebuah lembaga instansi/ organisasi demi keefektifan dan kelancaran kegiatan komunikasinya tentu diperlukan nilai dan etika yang diterapkan dalam sebuah lembaga instansi/organisasi yang nantinya akan menjadi pedoman bagi setiap

individu dalam menjalankan tugas dan menentukan keputusan. Nilai dan etika yang dimaksud adalah prinsip atau pandangan yang dianggap penting dan diyakini oleh setiap individu yang berada dilingkup organisasi tersebut. Adanya nilai dan etika yang ditamankan dalam sebuah lembaga instansi/organisasi sangat penting. Seperti yang dituturkan oleh bapak Agus Saputra bahwa:

"Nilai-nilai dan etika yang ditanamkan di lembaga kepolisian khususnya Polresta Palembang ini tentu ada. Antara lain Kedisiplinan, Kejujuran, dan Keadilan yang ditanamkan pada setiap individu anggota polisi. Kedisiplinan itu contohnya, apel pagi yang dilakukan setiap hari pada pukul 05.45 tidak boleh ada yang telat, bila ada yang telat tentu akan ditegur dan diberi hukuman apabila sudah terlalu sering. Kejujuran misalnya, ada oknum polisi yang memberi perintah melampaui batas kewenangannya atau penyimpangan, maka anggota polisi yang lain wajib memberi tahu dan melaporkan kepada atasan/pimpinan, ia harus jujur melaporkan perkaranya tanpa di tambah-tambahi dan ditutup-tutupi. Untuk Keadilan misalnya lagi, di lapangan didapati pelanggar lalu lintas yang satu anggota TNI dan yang dua rekanan polisi dan yang satu lagi warga biasa. Maka sebagai Polantas yang patuh dan menjunjung tinggi nilai-nilai tersebut, tentu ketiganya harus diberi sanksi tilang semua, jangan hanya karena sesama Aparat jadi hukumannya ringan. Tidak boleh begitu semuanya merata harus diberi hukuman sesuai pelanggaran yang mereka lakukan".3

Nilai dan etika tersebut haruslah diterapkan dalam wujud nyata, bukan hanya sekedar diucapkan dan pajangan semata. Karena sebagai Aparat penegak hukum, ketertiban dan keamanan, seorang polisi akan dipandang masyarakat terkait dengan peran dan posisinya sebagai prajurit Negara. Kemudian yang seharusnya, sikap dan pola tindakan seorang polisi harus mencerminkan aparat sejati yang sesungguhnya dalam artian aparat yang benar-benar bekerja dan mengabdi serta mendedikasikan

 $^{^3}$ Agus Saputra, Pimpinan Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional Lalu Lintas, $\it Wawancara$, pada tanggal 16 September 2016

dirinya untuk Bangsa dan Negara Indonesia. Dalam sebuah lembaga/organisasi nilai dan etika sangat penting dibutuhkan sebagai acuan dalam menjalankan kegiatan komunikasi dan melaksanakan tugas, serta untuk mencegah terjadinya penyimpangan negatif pada lembaga kepolisian. Dengan adanya nilai dan etika dalam lembaga/organisasi dapat menciptakan budaya kerja yang positif.

Pada Satlantas Polresta Palembang nilai dan etika tersebut telah ditanamkan pada setiap individu yang bekerja di Polresta Palembang. Hal ini dibuktikan dalam wawancara peneliti terhadap pak Agus selaku Kbo Lantas (kepala urusan pembinaan dan operasional lalu lintas) beliau mengungkapkan bahwa:

"Waktu itu pernah, saya lagi tugas razia di daerah Plaju dan saya itu paham betul sama pengendara kalau dilihatnya lagi ada razia, ada yang menghindar (putar-balik arah), ada memang yang melewati. Nah waktu itu ada anak namanya Eka boncengan berdua sama temennya, ya udah besarlah sebaya kalian, bawa motor dilihatnya ada banyak polisi yang lagi razia pengendara, dia ini bawa motor ngebut, gugup nggak terarah. Jadi nabrak pengendara di depannya, motornya ringsek ringan tapi orangnya luka-luka. Ternyata dia itu gugup takut kena razia, karna dia itu nggak punya SIM dan nggak bawa STNK. Jadi saya tolonglah dia, saya bawa ke klinik pake mobil operasional, saya urus itu sampe selesai, sampe sekarang dia inget sama saya. Kalau setiap apel pagi juga saya jarang telat dek, boleh ditanya sama rekan yang lain. Kerena saya kan menjabat sebagai Kbo ya sebagai kepala/atasan nggak boleh punya perilaku yang nggak baiklah, nanti kalau atasannya saja perilakunya buruk lah gimana dengan bawahannya nanti, bisa-bisa ancur nanti".

Dari hasil wawancara di atas tergambar jelas bahwa nilai dan etika yang ditanamkan pada Polresta Palembang telah diwujudkan dalam kerja nyata. Karena memang begitulah seharusnya sebagai anggota polisi yang bercirikan perlindungan,

_

⁴ *Ibid.* pada tanggal 16 September 2016

pengayom, dan pelayanan. Dan sebagai aparat kepolisian nantinya akan dipertanggungjawabkan atas tugas yang diembannya.

2. Penentuan Tujuan (mengidentifikasi masalah, menentukan strategi, dan menentukan sumber daya yang diperlukan)

Penentuan tujuan merupakan bagian kedua dari tiga bagian model komunikasi strategis. Setelah sebelumnya mampu mengetahui situasi dan menentukan syarat demi keberhasilan dan suksesnya kegiatan komunikasi, maka lembaga/organisasi selanjutnya dapat menyusun tujuan komunikasi yang tepat. Dalam situasi dimana lembaga/organisasi harus mampu berkomunikasi untuk mencapai tujuan, biasanya akan lebih baik untuk menentukan tujuan secara spesifik ketimbang tujuan yang umum. Tujuan yang spesifik memampukan komunikator untuk memetakan kondisi yang harus dipenuhi untuk mencapai keberhasilan dari suatu tujuan⁵.

Untuk mencapai tujuan tentunya sebuah lembaga/organisasi harus menentukan strategi untuk mengatasi permasalahan yang timbul, dengan menentukan strategi yang jelas dan tepat maka lembaga/organisasi akan mencapai keberhasilan dan tujuan yang dicapai sesuai dengan harapan. Dalam hal ini Satlantas Polresta Palembang memiliki strategi dalam mengkomunikasikan kepada masyarakat pengguna jalan tentang ketertiban lalu lintas, sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Agus bahwa:

⁵ Gustav W. Friedrich, *Stratgic Communication in Business and the Professions*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 47

"Untuk strategi yang digunakan oleh Satlantas Polresta Palembang ini terkait dengan Kantibcar Lantas (Ketertiban, dan Kelancaran Lalu Lintas) antara lain: Binluh Lantas (bimbingan penyuluhan lalu lintas), Dikmas Lantas (pendidikan masyarakat tentang lalu lintas), Himbauan langsung maupun tidak langsung seperti menggunakan media (baliho, spanduk, dan lain-lain). Selain itu juga dilakukan dengan adanya penempatanpenempatan personil lalu lintas tentang Kantibcar Lantas. Beberapa personil yang telah ditempatkan pada zona yang telah ditentukan, seperti: Brimob (brigadir mobil) dan Brigmo (brigadir motor), Gatur (bintara pengatur) yang berada di zona yang telah ditentukan. Tempat zona tersebut antara lain: Zona 1 wilayah (Seberang Ulu I, Seberang Ulu II, Kertapati, dan Plaju), Zona 2 wilayah (Ilir Timur I, Kemuning, Ilir Barat I, Ilir Barat II), Zona 3 wilayah (Lemabang, Ilir Timur II, Kalidoni, Sako), Zona 4 wilayah (Sukarami dan Gandus). Zona-zona tersebut berada dibawah kendali Kanit Turjwali, Kanit Dikyasa dan seluruh koordinas wilayah Satlantas Polresta Palembang".6

Selain itu dalam wawancara selanjutnya kepada pak Ramon selaku Brigadir Satlantas, terkait dengan mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi beliau menambahkan:

"Mempertimbangkan dan mempersiapkan sumber daya yang dibutuhkan sangatlah penting dalam melaksanakan suatu kegiatan. Contoh sederhana saja, kemarin abis ada razia rutin di daerah plaju. Nah untuk dapat melaksanakan kegiatan tersebut kan butuh kendaraan operasional, butuh personil yang ditugaskan, mempersiapkan berita acara, dan lain-lain. Kalau salah satu diantaranya tidak dipersiapkan, maka pelaksanaannya tidak akan berjalan lancar bisa-bisa gagal dilaksanakan. Karena sumber daya itu penting sekali untuk mendukung kelancaran suatu kegiatan". ⁷

Terkait dengan hal ini Satlantas Polresta Palembang telah melakukan berbagai progam dalam upaya untuk mengoptimalisasikan pelanggaran-pelanggaran lalu lintas. Berdasarkan pernyataan Bripda Murniasih pada wawancara peneliti beliau menuturkan:

⁶ *Ibid.* pada tanggal 16 September 2016

⁷ Ramon Darman. SH, Brigadir Satuan Lalu Lintas, *Wawancara*, pada tanggal 16 September 2016

"sudah ada beberapa program yang dibuat dan telah dilakukan antara lain: Operasi Zebra 2013, Operasi Simpatik 2014, Razia Jalanan 2015, dan Operasi Patuh Musi 2016 yang baru Mei kemarin dilaksanakan. Tidak hanya per-tahun itu saja setiap minggu juga kami mengadakan razia rutin".

Sebagai bukti bahwa program tersebut telah dilaksanakan, berikut adanya dokumentasi yang peneliti peroleh dari Satlantas Polresta Kota Palembang:









Gambar 4.1. Program Razia Menertibkan Lalu Lintas⁹

⁸ Murniasih, Brigadir Satlantas, *Wawancara*, pada tanggal 05 September 2016

⁹ Sumber: https://www.Facebook.com/infolalulintas.polrestapalembang/

Jika dilihat dari hasil wawancara di atas, strategi yang digunakan oleh Satlantas Polresta Palembang sangatlah efektif digunakan pada kegiatan komunikasi. Karena strategi tersebut mencakup keseluruhan, mulai dari pendekatan langsung, turun lapangan, sampai ada melalui media. Ketertiban dan kelancaran lalu lintas merupakan tugas nomor satu bagi Satlantas Polresta Palembang, berbagai upaya terus selalu dilakukan untuk mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang ketertiban lalu lintas dan pentingnya patuh pada aturan dan rambu-rambu lalu lintas.

Selain itu juga harus adanya kerja sama atau komitmen yang dibangun antara Polisi Lalu Lintas dan masyarakat pengguna jalan sehingga dapat terciptanya keselamatan, keamanan, dan kelancaran pada lalu lintas jalan. Karena komunikasi yang efektif dan sukses terjalin dengan adanya kesepakatan antar kedua pihak yakni komunikator dan komunikan. Pada pelaksanaan kegiatan komunikasi terkait dengan ketertiban dan kelancaran lalu lintas mempersiapkan seluruh keperluan alat operasional, waktu, serta sumber daya, menjadi hal penting. Dengan memperkirakan semuanya lebih awal, rencana dan kegiatan dapat tersusun secara lebih konkret agar dapat mencapai tujuan.

Manfaat dari adanya langkah-langkah penentuan tujuan ini ialah dapat menghasilkan kegiatan komunikasi yang efektif, selain itu dapat membantu mengarahkan perhatian dan tindakan pada saat kegiatan komunikasi berlangsung. Tujuan spesifik membantu lembaga/organisasi agar tidak terjadi penyimpangan langkah dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi.

3. Kompetensi Komunikasi, (kemampuan menyampaikan pesan secara kompeten dengan memilih, tipe pesan, saluran/media dan gaya penyampaian yang tepat).

Kompetensi komunikasi adalah bagian terakhir dari model komunikasi strategis. Kompetensi komunikasi merupakan kemampuan atau keahlian dalam menyampaikan informasi pesan kepada sasaran (komunikan). Komunikasi berusaha menjembatani antara pikiran, perasaan, dan kebutuhan seseorang dengan dunia luarnya. Komunikasi membangun hubungan manusia dengan menunjukkan keberadaan dirinya dan berusaha memahami kehendak, sikap, dan perilaku orang lain. Meskipun seseorang melakukan kegiatan komunikasi setiap hari, akan tetapi jarang sekali orang yang tahu sejauh mana efektifitas komunikasinya. Setelah menentukan tujuan, strategi dan mempertimbangkan sumber daya yang diperlukan, pada bagian inilah seluruh dari langkah penentuan tujuan tersebut diterapkan melalui kemampuan berkomunikasi. Berhubungan kegiatan komunikasi tentunya suatu lembaga/organisasi harus menentukan tipe pesan dan gaya penyampaian pesan yang bagaimana, yang akan disampaikan kepada sasarannya (masyarakat). Berdasarkan wawancara peneliti kepada bapak Agus, beliau menuturkan bahwa:

"Tipe pesan yang digunakan pada Satlantas Polresta Palembang ada dua yaitu, informatif dan persuasif. Informatif maksudnya pesan yang disampaikan, melalui tanda-tanda contohnya informasi mengenai penerangan seperti rambu-rambu lalu lintas di marka jalan, sedangkan persuasif yakni mengajak masyarakat untuk merubah perilaku berlalu lintas mereka untuk selalu mentaati aturan-aturan lalu lintas. Kalau untuk gaya penyampaian pesan yang digunakan bisa menggunakan pengeras suara (HardSound), tetapi kami lebih sering menggunakan HandyTalking (HT) ada dua HT yang dipakai HT lalu lintas tersendiri HT ini hanya

khusus terhubungkan pada Pos-pos penjagaan Polantas, dan satu lagi menggunakan HT *Tranking*, HT ini bersifat menyeluruh terhubung keseluruh koordinasi gabungan wilayah mulai dari Polsek dan Polresta lainnya. Isi pesan-pesan yang disampaikan kepada masyarakat tersebut antara lain; tentang tata tertib berkendara di lalu lintas, tentang keselamatan berlalu lintas di jalan raya, dan kepatuhan terhadap ramburambu lalu lintas dan marka jalan". ¹⁰

Dalam melakukan kegiatan komunikasi bagi setiap lembaga/organisasi sangatlah penting menentukan poin-poin penting komunikasi yang akan berkenaan pada pelaksanaan kegiatan komuikasinya. Setelah menentukan tipe pesan dan gaya penyampaiannya, tidak akan lengkap dan efektif rasanya apabila pesan dan informasi yang telah dirancang disampaikan tanpa melalui saluran/media. Media yang dimaksud disini adalah saluran/alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dan informasi yang dimiliki kepada sasaran/khalayak. Semua pesan-pesan dan informasi yang dimiliki Satlantas Polresta Palembang disiarkan melalui media dengan tujuan supaya khalayak (masyarakat) mudah memahami dan mendapatkan informasi terkait dengan tata tertib lalu lintas, sehingga dengan hal ini diharapkan dapat menekan angka pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas. Adapun media-media yang digunakan dan bekerja sama dengan Satlantas Polresta Palembang ialah sebagai berikut:

a. Media Cetak

Media cetak yang dimaksud ialah informasi pesan yang disiarkan dengan cara dicetak atau biasa dikenal dengan koran (surat kabar), baliho, dan spanduk. Surat kabar memiliki keterbatasan karena hanya bisa dinikmati oleh mereka yang melek huruf, serta lebih banyak disenangi oleh orang tua daripada kaum remaja dan anak-

¹⁰ Agus Saputra, *Loc. Cit.*

anak. Salah satu kelebihan surat kabar ialah mampu memberi informasi yang lengkap, bisa dibawa kemana-mana, terdokumentasi sehingga mudah diperoleh bila diperlukan.

Baliho dan spanduk merupakan media yang banyak digunakan oleh lembaga/organisasi untuk menyampaikan pesannya. Pesan yang biasanya dimuat pada baliho dan spanduk lebih terarah dan juga pada tulisannya memiliki warna sehingga dapat menarik perhatian masyarakat untuk melihatnya. Berhubungan dengan hal ini Satlantas Polesta Palembang menyampaikan pesannya bekerja sama dengan berbagai media cetak antara lain, dan beberapa contoh penyuluhan dengan media spanduk dan baliho sebagai berikut:





Gambar 4.2 Contoh berita Satlantas Polresta Palembang di Media cetak¹¹

¹¹ Sumber Satlantas Polresta Palembang, pada tanggal 9 September 2016







Gambar 4.3. Contoh media cetak baliho dan spanduk 12

b. Media Elektronik dan Media Online

Media elektronik merupakan alat yang digunakan dalam peyampaian pesan dari sumber kepada khalayak (masyarakat). Media elektronik ini banyak digunakan pada lembaga/organisasi baik dibidang Hukum, Niaga atapun Jasa. Karena sifatnya

_

¹² Sumber: Diperoleh Peneliti Ketika Observasi di Lapangan

terbuka dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, untuk itu dalam hal ini bahwa Satlantas Polresta Palembang juga menggunakan berbagi media elektronik dalam menyampaikan pesannya terkait dengan ketertiban lalu lintas, antara lain;

a) Radio

Salah satu kelebihan radio dibanding dengan media lainnya ialah cepat dan mudah dibawa kemana-mana. Radio bisa dinikmati sambil mengerjakan pekerjaan lain, seperti menulis, menajahit dan semacamnya. Satlantas Polresta Palembang dalam hal ini terkait dengan suatu kegiatan komunikasi tentang ketertiban lalu lintas menggunakan media radio dalam penyampaian pesannya mengenai tata tertib berkendara dilalu lintas. Berdasarkan hal ini Satlantas Polresta Palembang bekerjasama dengan berbagai media radio yang ada di Kota Palembang baik radio negeri maupun swasta, salah satunya antara lain seperti gambar dibawah ini;



Gambar 4.4 Kanit Dikyasa Lantas Ketika usai Melakukan siaran tentang Kamseltibcar Lantas di radio Trax Fm Palembang¹³

Satlantas Polresta Palembang bekerjasama dengan Radio Trax Fm untuk memberikan dan menjelaskan penyuluhan seputar ketertiban lalu lintas. Seperti yang ada pada gambar diatas Pak Rizal (Kanit Dikyasa) ketika diundang untuk melakukan talkshow dan tanya jawab kepada pendengar dengan durasi berbincang 45 menit di Radio Trax Fm yang mebicarakan seputar perkembangan lalu lintas saat ini dan menyampaikan pesan kepada masyarakat khususnya bagi para pengendara untuk selalu tertib dan mematuhi aturan lalu lintas Menuju Indonesia Tertib Keselamatan No. 1

b) Televisi

Televisi adalah salah satu media komunikasi diantara media yang lain, yang cukup efektif. Hal ini disebabkan karena televisi memiliki sejumlah kelebihan, terutama kemampuannya dalam menyatukan antarfungsi audio dan visual, ditambah dengan kemampuannya memainkan warna. Selain itu, televisi juga mampu mengatasi jarak dan waktu Tidak ketinggalan, televisi juga digunakan oleh Satlantas Polresta Palembang dalam menyiarakan berita informasinya. Adapun stasiun televisi local yang bekerjasama dengan Polresta Palembang seperti pada gambar berikut;

¹³ Sumber: https://www.Facebook.com/infolalulintas.polrestapalembang/

_



Gambar 4.5 Informasi Satlantas Polresta Palembang yang disampaikan di Media Televisi Pal Tv^{14}

Pal Tv merupakan Tv lokal yang di pakai Satlantas Polresta Palembang dalam menginformasikan tentang suatu kejadian terkait dengan Lalu Lintas yang terjadi kepada masyarakat khususnya Kota Palembang, telah diketahui bahwa siaran tv lokal yaitu Pal Tv cukup banyak masyarakat Kota Palembang yang menonton Siaran Berita (Grebek) di tv ini, karena itu Satlantas Polresta Palembang bekerja sama dengan Pal Tv.

c) Internet

Internet merupakan media yang berbasis komputer. Salah satu keuntungan bagi suatu lembaga dalam menyiarkan informasinya dengan internet adalah karena

¹⁴ Sumber: http://www.instagram.com/OfficialPaltv

internet dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik lokal maupun interlokal, baik tua maupun muda. Terlebih lagi sekarang ini telah diciptakan handphone-handphone canggih berbasis komputer (android), sehingga lebih mempermudah lagi masyarakat untuk mengkonsumsi informasi dan berita-berita penting.

Menggunakan media internet/media sosial sebagai alat penyampaian pesannya dirasa cukup efektif bagi Satlantas Polresta Palembang melihat perkembangan masyarakat Kota Palembang yang sekarang ini hampir seluruh masyarakat bisa mengakses internet dan mempunyai akun media sosial dengan menggunakan smartphone sehingga pesan yang disampaikan akan lebih mudah dibaca. Adapun media sosial dan website yang dimiliki Satlantas Polresta Palembang, antara lain:

http://www.facebook.com/polisipalembang,

http://www.instagram.com/polisi palembang, dan http://www.restapalembang.org

Dapat dilihat pada gambar dibawah ini setiap kejadian dan peristiwa yang ada di Kota Palembang ini pihak Satlantas Polresta Palembang langsung menguploadnya dan menginformasikannya pada jejaring media sosial sehingga masyarakan dapat langsung mengetahui berita/informasi terkini.









Gambar 4.6 Media internet dan akun sosial Satlantas Polresta Palembang

c. Media Kelompok (Seminar)

Pada aktivitas komunikasi yang melibatkan lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang banyak digunakan salah satunya adalah media kelompok (seminar). Seminar merupakan media komunikasi kelompok yang biasa dihadiri oleh khalayak tidak lebih dari 250 orang. Tujuannya, ialah membicarakan suatu masalah/topik dengan menampilkan pembicara, kemudian meminta pendapat atau tanggapan dari peserta seminar yang biasanya dari kalangan pakar sebagai narasumber dan pemerhati dalam bidang itu. Seminar biasanya membicarakan topik-topik tertentu yang hangat dipermasalahkan oleh masyarakat. Berhubungan dengan hal ini biasanya Satlantas Polresta Palembang menggelar seminar di berbagai perguruan tinggi. Berdasarkan wawancara pak Agus mengatakan bahwa:

"Jadi, Satlantas juga biasanya mengadakan seminar di perguruan tinggi, salah satunya di Bina Darma. Kemarin pak Rizal (Kanit Dikyasa Satlantas) jadi narasumbernya. Satlantas Polresta Palembang juga bekerjasama dengan berbagai dealer-dealer motor salah satunya Honda. Speakerspeaker yang ada di setiap tiang lampu merah itu contohnya, isinya himbauan aturan tentang tertib lalu lintas bagi pengendara". ¹⁵

Dengan menggunakan media seminar dalam penyampaian pesannya kepada khalayak, maka dapat mempermudah masyarakat untuk lebih memahami pentingnya tertib pada aturan lalu lintas khususnya mahasiswa, karena dilihat sekarang ini banyak mahasiswa mengendarai motor atapun mobil sesukanya saja tanpa memerhatikan rambu-rambu lalu lintas.

¹⁵ Agus Saputra, Pimpinan Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional Lalu Lintas, Wawancara, pada tanggal 9 September 2016

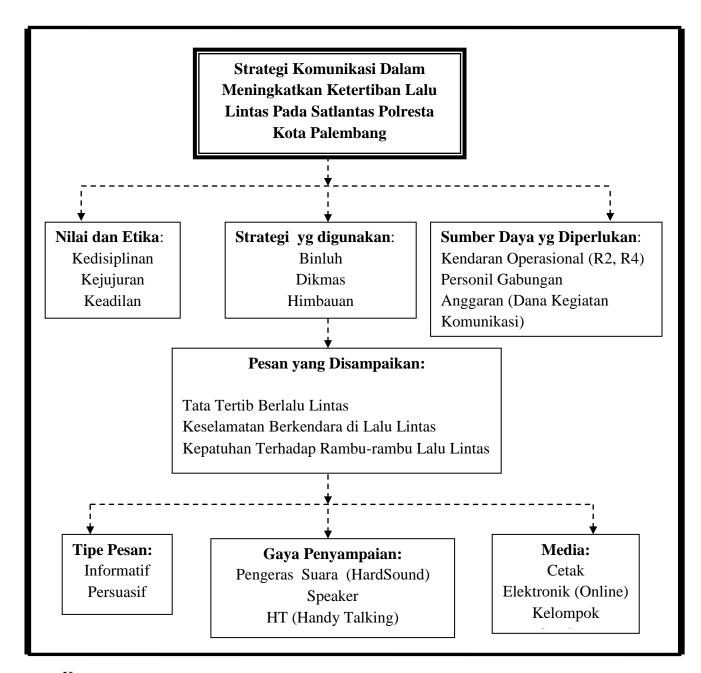
Dengan demikian, dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan suatu proses komunikasi terkhusus dalam suatu lembaga/organisasi apalagi lembaga Kepolisian yang sangan menjunjung tinggi moral dan etika dalam berperilaku. Penting sekali menanamkan suatu nilai-nilai dan etika. Hal ini tentunya sebagai prinsip untuk dijadikan sebagai pedoman dalam menerapkan atau melakukan kegiatan komunikasi baik dalam lingkup lembaga/organisasi (internal) maupun dengan masyarakat (eksternal). Karena sebagai aparat Kepolisian yang setiap harinya bertugas dan selalu berhadapan dengan masyarakat, pastinya akan dipandang masyarakat mengenai kinerja dan tindakannya. Apabila pola tindakannya tidak mencerminkan akhlak yang baik maka masyarakat akan berfikiran buruk sehingga akan menimbulkan opini negatif, dan tentu saja akan berimbas pada Lembaganya.

Setelah mengetahui nilai dan etika yang dipegang teguh pada Polresta Palembang. Satlantas Polresta Palembang memiliki strategi yang efektif dalam melakukan proses komunikasinya. Untuk menerapkan pelaksanaan strategi tersebut tentu akan dipelukannya sumber daya. Karena dengan adanya sumber daya yang mendukung, maka suatu kegiatan akan berjalan lancar. Adanya sumber daya merupakan hal penting dalam suatu kegiatan karena salah satu faktor penentu keberhasilan dan kelancaran suatu kegiatan komunikasi ialah sumber daya yang lengkap.

Setelah menentukan strategi dan sumber daya kini giliran pelaksanaan komunikasinya. Dengan mempertimbangkan berbagai unsur. Salah satunya dengan media, Satlantas Polresta Palembang menggunakan berbagai media dalam

penyampaian informasinya, mulai dari media secara langsung (seminar) maupun tidak langsung (media internet), selain mengadakan seminar. Pihak Satlantas Polresta Palembang juga menyampaikan pesannya melalui mobile dengan menggunakan kendaraan operasional menyiarkan pesannya melalui pengeras suara. Selain itu juga, mereka para Polisi Lalu Lintas turun langsung kelapangan untuk menertibkan pengendara-pengendara yang ada di jalan raya. Apabila didapati pengendara yang melanggar aturan lalu lintas para Polantas segera memberi sanksi sesuai dengan apa yang dilanggar pengendara tersebut, hal ini bertujuan memberikan rasa jera terhadap pengendara sehingga diharapkan dapat terciptanya masyarakat yang memiliki kesadaran tinggi akan tata tertib lalu lintas.

Untuk memberikan gambaran tentang Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang peneliti membuatnya menjadi struktur atau bagan dibawah ini, sebagai berikut:



Keterangan:

Struktur/skema yang ada diatas, peneliti peroleh berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pihak Satlantas Polresta Kota Palembang. Yang kemudian peneliti rangkum, sehingga dapat membentuk Struktur seperti diatas.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa berhasilnya Satlantas Polresta Palembang dalam menyampaikan pesannya kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat berikut penuturan dari ketiga masyarakat, berdasarkan penuturan dari saudari Puspa sebagai Mahasiswa disalah satu Perguruan Tinggi Kesehatan, yang beralamat di jalan Sekip Bendung, lorong. Pelita:

"Maksudnya mbak polisi yang berjaga, yang ada di Pos-pos polisi itu ya, menurut saya nih mbak, polisi jaman sekarang nih mbak banyak yang nggak adil, saya bingung mbak, saya pernah ketilang sama polisi gara-gara nggak hidupin lampu memang salah saya sih mbak, tapi pas tepat waktu yang sama mbak, saya lagi di pos ngurus surat tilang saya, ehh saya lihat itu orang ada mbak yang orang dewasa bonceng tiga, terus lewat lagi nggak pake helm nggak ada kaca spionnya. Nggak ditilang sama polisi, bukannya dikejar atau gimanalah. Jadi saya bilangin sama pak polisi itu (pak, itu pengendara lain tuh pak yang lewat nggak pake helm, kenapa nggak bapak tilang?). ehh, malah dijawabnya dengan nada tinggi (yaudah, kamu aja yang nilang gantiin saya!). Ahh, sudahlah pokoknya polisi dimata saya itu mbak ya, kurang bagus lah. Mana, katanya polisi berkerja melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Memang sih nggak seluruhnya begitu". 16

Pendapat lain juga disampaikan oleh saudara Ariadi yang merupakan pekerja di salah satu perusahaan swasta yang bertempat tinggal di jalan bay salim batubara, sekip tengah, kec. Kemuning. Ia mengatakan bahwa:

"Sudah-sudahlah dek namanya polisi jaman sekarang ya, taunya Cuma uang mulu. Dia itu di Pos apa coba kerjanya, Cuma ngawasi aja, ngobrol tidur, bukannya ngatur jalan. Saya pernah waktu itu, lewat di arah angkatan 66, macet total kemaren waktu itu, disitu dek. Macet itu garagara arus yang kacau oleh karna lampu merah mati. Jadi sesukanya orang aja lewat, namanya lampu pengatur jalan mati, jadi nggak terarah kan. Nah padahal ada dek polisi yang berjaga di pos itu saya lihat sendiri, bukannya

¹⁶ Puspa, Mahasiswa, *Wawancara*, pada tanggal 1 Oktober 2016

aturlah jalan nih supaya lancar, kan tugas utama dia berjaga di pos itu kan mengatur lalu lintas jikalau terjadi kekacauan. Ini malah duduk diam saja di pos tanpa gerakan, sampe klakson orang itu bunyi berkali-kali masih aja kayak nggak perduli. Ehh, giliran tertangkap dimatanya ada saja pengendara yang tidak lengkap atau nggak pake spion, langsung cepat ditilang. Ditilang juga bukannya diberi nasehat dulu, atau dikasih pengertianlah toleransi. Ini malah langsung benego duit tilang itu. Kalo saya dek jujur ya, belum lah mencerminkan pengendara yang bener-bener taat peraturan lalu lintas. Tapi sebagian banyak dari peraturan lalu lintas itu sudah saya patuhi, misal ya pake helm, ada spion lengkap, di lampu merah jarang nerobos, surat-surat lengkap saya SIM, STNK ada terus didompet. Cuma kalo buru-buru telat masuk kerja paling lampu merah saya terabas mau gimana lagi mepet waktu". 17

Pendapat terakhir disampaikan oleh Bapak Giman sebagai pegawai di salah satu Rumah Sakit di Palembang yang bertempat di jln Gunung Terang Komp. Charitas no. 264 Sekip Tengah, mengatakan bahwa:

"Kalo dilihat sudah lumayan baiklah, cukup bagus kinerja polisi sekarang ini. Kalo pagi-pagi banyak sudah polisi yang turun ke jalan untuk mengatur lalu lintas, kayak semacam spanduk di tiang lampu merah yang tulisan (Orang Pintar Lampu Hijau Jalan!), terus speaker yang ada di tiap tiang lampu merah yang dari Honda, itukan menjelaskan pesan-pesan tentang aturan-aturan lalu lintas, isinya kalo mau nyalip pake jalur sebelah kanan, terus pakailah helm SNI. Itukan upaya-upaya polisi untuk memberi tahu kepada masyarakat tentang peraturan lalu lintas, supaya masyarakat itu mengerti. Cuma ndak senengnya aku, mereka itu ganas kalo nilang orang, itu aja. Terkadang menilang orang nggak ada sebab, orang lengkap tau-tau di stopin". 18

Berdasarkan wawancara di atas jelaslah bahwa dalam menyampaikan pesannya pihak Satlantas Polresta Palembang, memang telah berupaya keras melakukan berbagai cara untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang tata tertib lalu lintas. Namun pada kenyataannya dari berbagai pendapat narasumber di

¹⁷ Ariadi, Pekerja Swasta, *Wawancara*, pada tanggal 1 Oktober 2016

¹⁸ Giman, Pegawai Rumah Sakit, *Wawancara*, pada tanggal 1 Oktober 2016

atas, aparat polisi khususnya yang bertugas di lalu lintas banyak berdiam diri di Pos penjagaan, tidak benar-benar bekerja untuk mengatur lalu lintas. Terlepas dari semua itu, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan sebagian besar masyarakat telah banyak yang mematuhi aturan lalu lintas. Hanya saja sebagian kecil masyarakat yang bandel, kurang memahami dan menerapkan informasi-informasi dan pesan yang telah disampaikan oleh Satlantas Polresta Palembang dalam menertibkan lalu lintas.

- B. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang
 - Faktor Pendukung Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang.

Bagi suatu lembaga/organisasi khususnya Satlantas Polresta Palembang dalam pelaksanaan kegiatan komunikasinya terkait dengan ketertiban lalu lintas sudah tentu akan mengalami kelancaran dan hambatan dalam proses komunikasinya. Berdasarkan hal ini yang menjadi faktor pendukung Strategi Komunikasi Satlantas Polresta Kota Palembang ialah Sumber Daya yang memadai, sebagaimana yang disampaikan Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional bahwa:

"Faktor pendukungnya pada proses kegiatan komunikasi ini ya sumber daya. Dengan adanya kendaran operasional dinas R2 dan R4, terus kerja sama tim personil gabungan koordinasi pada setiap Pos-pos penjagaan atau Zona-zona. Kalau semua itu lengkap sudah ada maka lancarlah pelaksanaan komunikasinya, satu lagi juga anggaran dana. Kalau anggaran

dana selalu ada, selalu siap ada saat dibutuhkan, sudah lancarlah itu. Karena dua hal itulah yang penting untuk pelaksanaan komunikasi terkait dengan ketertiban lalu lintas". ¹⁹





Gambar 4.7 Contoh Kendaraan Operasional Dinas R2 dan R4²⁰

Sebagaimana yang diutarakan dalam wawancara di atas bahwa sumber daya memang merupakan hal penting bagi suatu organisasi/lembaga dalam kegiatan komunikasinya. Bagi Satlantas Polresta Palembang sumber daya merupakan salah satu hal penentu dalam pelaksanaan kegiatan komunikasinya. Karena sumber daya yang ada dan lengkap akan memperlancar suatu kegiatan khususnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya tata tertib berlalu lintas di jalan raya.

_

¹⁹ Agus Saputra, Pimpinan Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional Lalu Lintas, *Wawancara*, pada tanggal 16 September 2016

²⁰ Sumber: https://www.Facebook.com/infolalulintas.polrestapalembang/

2. Faktor Penghambat Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang?

Berdasarkan pernyataan dalam wawancara peneliti, yang menjadi faktor penghambat dalam kegiatan komunikasi Satlantas Polresta Palembang ialah:

"Sebenarnya faktor penghambat dari pelaksanaan komunikasi ini, manusianya" dalam artian penerimaan komunikasinya kurang diserap dan diterapkan. Selain itu juga penghambatnya alam (cuaca) pada pelaksanaan kegiatan komunikasi, kalau sedang hujan dan banjir ya susahlah kita, kualahan mau ke lapangan mengarahkan arus lalu lintas, ujungnya nanti macet lagi". ²¹

Selain itu pendapat terakhir juga disampaikan oleh Polantas yang bertugas di lapangan, tepatnya di Pos penjagaan Zona 2, Bripka Budi menyatakan:

"Melihat situasi perkembangan kondisi lalu lintas saat ini, yang menjadi kesulitan kami atau hambatan dari segi faktor manusianya, pengetahuan dan kesadaran manusia yang rendah yang bisa menyebabkan banyaknya pelanggaran lalu lintas di jalan raya, kalau pelanggaran lalu lintas meningkat otomatis kecelakaan lalu lintas juga meningkat karena ini sangat berkaitan erat. Dan lagi, kapasitas jalan yang semakin sempit tidak sesuai dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang meningkat tinggi, baik roda dua maupun roda empat dan sistem dreinase serta kondisi jalan yang cukup buruk". ²²

Perlu diketahui bahwa seorang komunikator harus tahu dan memahami bahwa komunikan (sasarannya) adalah salah satu penentu berhasil atau tidaknya suatu proses dari kegiatan komunikasi. Dalam hal ini yang paling utama penghambat komunikasi

_

²¹ Agus Saputra, Pimpinan Kepala Urusan Pembinaan dan Operasional Lalu Lintas, Wawancara, pada tanggal 16 September 2016

²² Bripka Budi, Polisi Lalu Lintas Zona 2, *Wawancara*, pada tanggal 08 Oktober 2016

Satlantas Polresta Palembang ialah komunikan sebagai penerima pesan, sebagian komunikan menganggap sepeleh mengenai tata tertib lalu lintas yang disampaikan oleh komunikator yakni Satlantas Polresta Palembang. Padahal yang sebenarnya pesan tersebut sangat penting bagi keselamatan pengendara roda dua dan roda empat. Maka dari itu, pihak Satlantas Polresta Palembang dalam hal ini dituntut untuk memaksimalkan lagi upaya-upaya kegiatan komunikasi terkait dengan ketertiban lalu lintas kepada masyarakat. Sehingga kecelakaan lalu lintas dan pelanggaran dapat diminimalisir.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang yakni meliputi Binluh (bimbingan penyuluhan), Dikmas (pendidikan masyarakat), dan Himbauan lalu lintas sebagian besar telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari realita yang ada sekarang pada masyarakat pengendara sudah banyak diantara masyarakat pengendara yang telah mentaati peraturan, rambu-rambu lalu lintas. Selain itu juga telah banyak upaya Satlantas Polresta Kota Palembang mengkomunikasikan kepada masyarakat pengendara tidak hanya mengenai tata tertib lalu lintas tetapi juga pentingnya mengutamakan keselamatan pada saat berkendara bagi masyarakat khususnya Kota Palembang. Selain itu juga ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam kegiatan komunikasi tersebut, yang menjadi faktor pendukungnya ialah kendaraan operasional dinas yang digunakan, anggaran yang lancar, dan kerjasama tim personil gabungan yang berkoordinasi pada tiap-tiap pos penjagaan/zona yang telah ditentukan. Adapun faktor penghambatnya yakni manusianya (faktor mental disiplin yang kurang), alam (cuaca), dan insfrastruktur yang belum memadai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penenlitian di atas, peneliti memiliki masukan saran kepada beberapa pihak antara lain;

- Hendaknya pihak Satlantas Polresta Kota Palembang terus memaksimalkan lagi pesan-pesan dan penyuluhan-penyuluhan mengenai ketertiban lalu lintas kalau bisa penyuluhan tersebut diadakan dan disampaikan empat kali dalam satu bulan kepada seluruh kalangan masyarakat tidak hanya kepada pegawai, mahasiswa dan pelajar saja.
- 2. Sebaiknya pihak Satlantas Polresta Kota Palembang harus lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, jangan bersifat arogan dan militeristis kepada masyarakat. Agar dapat selalu menjaga citra Polri dengan baik. dan tetap dalam prosedur yang berlaku dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.
- 3. Diharapkan sebaiknya bagi masyarakat Kota Palembang untuk tetap dalam batasan dan mematuhi peraturan lalu lintas demi keamanan dan keselamatan dalam berkendara. Sehingga tidak banyak terjadi korban kecelakaan. Selain itu, bagi masyarakat pengendara harus dapat mengontrol kesabaran saat berkendara di jalan raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Cangara, Hafied. 2015. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Diana, Wijayanti Sari Irene. 2012. Manajemen. Yogyakarta. Nuha Medika
- Keraf, Gorys. 1989. Komposisi Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa. Jakarta. Nusa Indah
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta. Erlangga
- Maulina, Rahayu Septiana. 2014. *Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Bisnis Kuliner Berbasis Mix Media*. Skripsi. (Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2014) Diakses dari https://digilib.uin-suka.ac.id/14690/2/09730043_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf. pada tanggal 28 Desember 2015
- Muhammad, Arni. 2014 . Komunikasi Organisasi. Jakarta. Bumi Aksara
- Mukarom, Zainal. et al. 2015. Manajemen Public Relation Panduan Efektif
 Pengelolaan Hubungan Masyarakat. Bandung. CV Pustaka Setia

- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Munawar, Ahmad. 2014. *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Yogyakarta. Beta Offsset
- Nugraha, Rama. 2015. Strategi Komunikasi Unit Pendidikan Dan Rekayasa Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Subang Melalui Program Keselamatan Lalu Lintas. Skripsi. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Komputer Indonesia, 2015). Diakses dari elib.unikom.ac.id/files/disk1/666/jbptunikompp-gdl-ramanugrah-33287-10unikom_rl.pdf. Pada tanggal 16 November 2015
- Ruslan, Rosady. 2000. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Saeful, Asep Muhtadi. 2012. *Komunikasi Dakwah Teori Pendekatan dan Aplikasi*.

 Bandung. Simbiosa Rekatama Media
- Siagian, Sondang. 2014. Manajemen Strategi. Jakarta. Bumi Aksara
- Soedarsono, Teguh. 2015. Bianglala Segantang Wacana dan Aktualisasi

 Kelangsungan Reformasi POLRI yang Berkelanjutan. Jakarta. Mulia

 Angkasa
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta
- Toirohmi. 2005. *Bunga Rampai Sosiologi Keluarga*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia

- Tondowijodjo, John. 2002. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Trisiah, Anita. 2013. Branding Strategi Dalam Meningkatkan Re-Imaging IAIN Raden Fatah Menjadi Uin Raden Fatah. Palembang. Refah Press
- Uchjana, Effendy Onong. 2013. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo
- Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- Vergian, Ryan. 2014. Strategi Komunikasi Satlantas Polres Gresik Dalam Mensosialisasikan Keselamatan Berkendara. Skripsi. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 2014). Diakses dari eprints.upnjatim.ac.id/5731/1/file1.pdf. pada tanggal 18 Januari 2016
- W, Friedrich Gustav. 2009. Stratgic Communication in Business and the Professions Jakarta. Kencana
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta. PT. Raja Grafindo
- Yulihastin, Erma. 2008. Bekerja Sebagai Polisi. Bogor. Erlangga