BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di lembaga/perusahaan apapun sebuah strategi tidak dapat diabaikan, dan dinilai sangat penting, karena Setiap lembaga/perusahaan mempunyai fungsi dan tujuannya masing-masing. Tanpa strategi, perusahaan akan berantakan, perusahaan akan bangkrut, bahkan disaat perusahaan tersebut baru dimulai. Untuk itu, sebuah lembaga/perusahaan memerlukan suatu strategi dengan pemahaman dari berbagai perspektif terhadap situasi dan tantangan yang kompleks yang dihadapi perusahaan. Perumusan strategi menjadi tanggung jawab pemimpin perusahaan sebagai pengambil kebijakan dan keputusan atas setiap tindakan yang akan dilakukan. Namun demikian, strategi suatu perusahaan bukan hanya urusan pada pimpinan saja, tetapi sudah menjadi urusan seluruh pihak terkait, tidak ada pengecualian dalam perumusan strategi perusahaan.

Menurut Glueck dan Jauch yang dikutip oleh Murad dan Henry Sitanggang, pengertian strategi adalah :

> "Rencana yang disatukan, luas dan berintregasi yang menghubungkan keunggulan strtegis perusahaan/lembaga dengan tantangan lingkungan, yang di rancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat di capai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi". (Murad dan Henry Sitanggang 1998 : 9).

Secara umum, strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat di capai. Sedangkan secara

khusus strategi merupakan tindakan yang bersifat *Incromental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.

Pada hakekatnya strategi adalah perencanaan (*planing*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidaklah berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasionalnya. (Ruslan 2005:123)

Terdapat empat unsur penting dalam pengertian strategi, yaitu kemampuan, sumber daya, lingkungan, dan tujuan. Empat unsur tersebut, sedemikian rupa disatukan secara rasional dan sehingga muncul beberapa alternatif pilihan yang kemudian dievaluasi dan diambil yang terbaik. lalu hasilnya dirumuskan secara tersurat sebagai pedoman taktik yang selanjutnya turun pada tindakan operasional.

Pernyataan stategi secara eksplisit merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis. Strategi memberikan kesatuan arah bagi semua anggota organisasi. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil akan berrsifat subjektif atau berdasarkan intuisi belaka dan mengabaikan keputusan yang lain. Menurut Hayes dan Wheel wright yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, suatu perusahaan terdapat tiga level strategi, yaitu : level korporasi, level unit bisnis atau lini bisnis, dan level fungsional (Fandy Tjiptono, 1997:4).

Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan

tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik.

Ada beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi, yaitu:

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (key success factors) dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang. **[1])**

Akhirnya tidak terlupakan bahwa keberadaan strategi pun harus konsisten dengan lingkungan, mempunyai alternatif strategi, mempertimbangkan kehadiran risiko, serta dilengkapi tanggung jawab sosial. Singkatnya strategi yang ditetapkan tidak boleh mengabaikan tujuan, kemampuan, sumber daya, dan lingkungan. Didalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip

[1]) *(http//jurnal-sdm.blogspot.com/2009/2008/konsep-strategi-definisi-perumusan.html.*

pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Dalam hal ini kepolisian daerah kota Bandung, sebagai salah satu instansi pemerintah harus mempunyai strategi pelayanan dalam salah satu tugasnya yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat yang berfungsi sebagai pengayom dan sebagai sahabat di mata masyarakat. Rumusan strategi pelayanan yang dirancang paling tidak, mampu memberikan informasi apa yang akan dilakukan, mengapa dilakukan demikian, siapa yang bertanggung jawab dan mengoperasionalkan, berapa besar biaya dan lama waktu pelaksanaan, serta hasil apa yang akan diperoleh.

Untuk itu, pelayanan publik (*public services*) oleh kepolisian adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh kepolisian dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

telah ditetapkan. Pelayanan yang baik akan berefek pada kepuasan yang baik pula dari pelanggan/pengguna jasa.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasikan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan:

> "**Pertama**, kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa. Ini mencakup, antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi atau sering dikategorikan sebagai *tangibles*. **Kedua**, pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan atau *reliability*. **Ketiga**, pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap atau *responsiveness*. **Keempat**, jaminan kepada pelanggan (*assurance*) yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya resiko atau keraguraguan. Dan yang *kelima*, adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya (*emphaty*)" (Fandy Tjiptono, 1996:70)

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, kepolisian harus mempunyai strategi pelayanan yang baik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah melalui Menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan

diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efesiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi peleyanan publik , maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketapatan waktu pelayanan.

Menurut Thoha yang dikutip oleh Widodo mengemukakan bahwa :

> "kepolisian harus mengubah peran, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis" (Thoha dalam Widodo, 2001).

Di tengah masyarakat yang semakin modern ini, untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat, disadari bahwa secara langsung maupun tidak langsung kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Oleh karena itu, dalam kehidupan manusia komunikasi sangat fundamental dan berperan. Komunikasi merupakan sarana penting dalam menjalin interaksi dengan orang lain atau masyarakat pada umumnya. Dengan komunikasi manusia dapat melakukan berbagai macam aktifitas dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Proses komunikasi tersebut berlangsung dalam serangkaian tindakan dan peristiwa dari beberapa komponen untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian komunikasi memiliki karakter

yang dinamis dan interaktif. Ini berlangsung dalam konteks fisik maupun dalam konteks sosial.

Menurut Carl I. Hovland yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy mendefinisikan komunikasi "sebagai Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang biasanya lambang bahasa untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan)". (Onong Uchjana Effendy, 2002: 49)

Di dalam komunikasi terdapat penyampaian informasi dan pengertian informasi dari seseorang kepada orang lain. Melalui lambang-lambang yang telah disepakati bersama (kata-kata, gambar, bilangan, grafik, dan lain-lain) maka komunikasi terjadi dengan langsung ataupun melalui media. Komunikasi akan timbul apabila terdapat saling pengertian antara pengirim dan penerima sehingga terdapat suatu pemahaman. Bukan berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam keadaan seperti itu maka komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan baik.

Melalui pemahaman bersama tersebut, tujuan komunikasi adalah adanya perubahan sikap. Melalui pemahaman gagasan bersama diharapkan dapat memberikan rangsangan bagi perubahan sikap yang dilakukan oleh penerima (Komunikan) sesuai dengan tujuan pengirim (Komunikator).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pernyataan manusia. Pernyataan manusia tersebut dapat berupa kata-kata tertulis ataupun lisan ataupun isyarat-isyarat atau simbol-simbol yang dimengerti

oleh komunikan dan komunikator. Dalam menyusun strategi, komunikasi yang digunakan adalah komunikasi organisasi.

Menurut Redding dan Sanborn yang di kutip oleh Muhammad Arni, komunikasi organisasi adalah :

> "pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program". (Muhammad Arni, 2001 ; 65).

Dengan demikian, komunikasi merupakan unsur yang sangat penting dalam menyusun strategi pelayanan yang dilakukan oleh kepolisian daerah kota Bandung. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan kepolisian terutama kepolisian daerah kota Bandung adalah pelayanan dalam membuat dan memperpanjang surat tanda kendaraan bermotor (STNK). STNK merupakan bukti bahwa pemilik kendaraan tersebut telah membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam hal ini, kepolisian daerah Kota Bandung harus terus mensosialisasikan bahwa membuat dan memperpanjang STNK tidak serumit yang dibayangkan. Namun apabila mengingat budaya tidak mau antre, ingin cepat, dan tidak mau sulit menjadi faktor penghambat kelancaran wajib pajak. Selain itu juga, hal tersebut menjadi salah satu faktor pendukung menjamurnya praktik percaloan. Dengan keberadaan calo, otomatis pengguna jasa STNK pun berpikir semuanya bisa diselesaikan dengan cara praktis. Hal ini terbukti dengan kondisi pengguna jasa STNK yang terkadang lebih memilih mengeluarkan uang yang lebih besar untuk mendapatkan atau memperpanjang STNK, asalkan mereka bisa

dengan mudah mendapatkan STNK dibandingkan harus mengeluarkan uang harga resmi dengan menjalani prosedur resmi yang mereka anggap melelahkan dan berliku-liku. Walhasil, para calo dianggap sebaga solusi terbaik.

Kebanyakan pengguna jasa calo hanya berpikir sekilas, tanpa mempertimbangkan dampaknya. Banyak kasus kecelakaan yang melibatkan pengemudi pemilik STNK tembakan. Akibat seperti ini yang tidak dipikirkan oleh pengguna jasa dan para calo. Apabila sudah terjadi kecelakaan dan akibat fatal lainnya, masyarakat melimpahkan kesalahan kepada Polri. Tidak *fair* juga kalau hanya Polri yang dijadikan sebagai sumber kesalahan, sementara kesadaran hukum masyarakat masih kurang.

Oleh karena itu, kepolisian daerah Kota Bandung mengambil kebijakan untuk meresmikan layanan Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) keliling. Sebelumnya peneliti akan membahas tentang SAMSAT itu sendiri. SAMSAT adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, dinas pendapatan provinsi, dan PT Jasa raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan kantor bersama samsat.

SAMSAT keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan layanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK/membayar pajak

kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi. SAMSAT keliling merupakan upaya memenuhi tuntutan publik terkait dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. Keberadaan SAMSAT keliling ini, dalam kepadatan aktivitas, pengguna jasa bisa melakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit, dibandingkan dengan di kantor SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket satu ke loket yang lainnya.

Tujuan dari pelayanan SAMSAT keliling adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus ke kantor bersama samsat, maka dengan adanya SAMSAT Keliling, pengguna jasa STNK akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam pengurusan pengesahan STNK/pemabyaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini, Pemda tak perlu khawatir pendapatan daerah akan berkurang. Justru dengan pelayanan yang kian prima, pengguna jasa STNK kian antusias untuk membayar pajak dan STNK secara resmi.

Disamping itu juga, kembali pada permasalahan keberadaan calo seperti yang sudah peneliti bahas sebelumnya, adanya SAMSAT Keliling ini juga dimaksudkan untuk mengurangi/menghapus praktek percaloan sehingga dapat mempermudah pengguna jasa STNK mengurus STNK, memperbaiki administrasi dan menampilkan profil pemerintah yang transparan. SAMSAT keliling ini bisa

menjadi *pilot project* dalam mengatasi praktik percaloan yang meresahkan pengguna jasa STNK selama ini. Sebagai *pilot project* , apa yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung ini bisa dijadikan contoh dalam rangka menjadikan calo sebagai musuh bersama. Harus ada pemahaman bersama bahwa praktik calo itu merugikan banyak pihak. Dalam lingkaran Polri sendiri, tidak boleh ada perbedaan persepsi dalam penanganan calo. Jangan sampai muncul fiksi bertentangan, di mana ada pihak yang berusaha melindungi calo dengan menjadi beking. Sementara di pihak lain, sedang ada perang besar-besaran terhadap calo. Perlu suatu tekad bahwa keberadaan calo yang meresahkan pengguna jasa STNK harus segera mendapat penanganan, supaya kepercayaan terhadap Polri semakin meningkat. Sukses Polri dalam menangani berbagai tindak terorisme di dalam negeri harus diikuti keberhasilan di bidang lain. Jangan sampai keberhasilan Polri di satu bidang menjadi tidak terlihat dan dianggap tidak ada oleh masyarakat karena adanya pelayanan yang kurang bagus di bidang lain.

Dalam praktik di lapangan, tentunya kepolisian daerah kota Bandung tidak mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat di bidang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi pelayanan dari pihak kepolisian daerah kota Bandung.

Dalam hal ini kepolisian daerah kota Bandung merancang suatu strategi pelayanan untuk mengatasi kendala-kendala yang akan dihadapi oleh pengguna jasa STNK maupun instansi. Kepuasan akan pelayanan yang diberikan, akan terpenuhi apabila sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa STNK. Dengan begitu

harapan dan tujuan kepolisian dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi kepolisian daerah kota bandung.

Berdasarkan latar blakang permasalahan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah mengenai **"Bagaimana strategi pelayanan kepolisian daerah kota Bandung melalui layanan sistem administrasi satu atap (SAMSAT) keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa surat tanda nomor kendaraan STNK ?"**

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah pembahasan, maka peneliti mengidentifikasikan masalah-masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana ***Perspectif*** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
2. Bagaimana **Posisi** kepolisian daerah kota Bandung pada layananan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
3. Bagaimana **Tujuan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
4. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
5. Bagaimana **Pola kegiatan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
6. Bagaimana **Strategi** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menggambarkan serta menceritakan tentang bagaimana strategi pelayanan kepolisian daerah kota Bandung melalui layanan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ***Perspectif*** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.
2. Untuk mengetahui **Posisi** kepolisian daerah kota Bandung pada layananan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
3. Untuk mengetahui **Tujuan** yang dilakukan kepolisian daerah kota bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.
4. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.
5. Untuk mengetahui **Pola kegiatan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.
6. Untuk mengetahui **Strategi** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan komunikasi organisasi pada khususnya.

1.4.2. Secara Praktis

1. **Bagi Peneliti**

   Kegunaan penelitian ini, bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan sehubungan dengan masalah yang diteliti melalui penerapan ilmu dan teori yang telah di peroleh selama masa perkuliahan serta membandingkannya dengan fakta dan kondisi realita yang terjadi di lapangan.

2. **Bagi Akademik**

   Bagi akademik, Penelitian ini berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum dan mahasiswa ilmu komunikasi secara khusus sebagai literature, khususnya bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan penelitian yang sejenis

3. **Lembaga**

   Penelitian ini berguna bagi kepolisian daerah kota Bandung sebagai evaluasi dan informasi pada salah satu kegiatan yang di lakukan kepolisian daerah kota Bandung tentang layanan samsat keliling.

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir peneliti yang dijadikan sebagai skema pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini. Pada penelitian ini yang di ukur adalah strategi sebagai variabel *independent* (variabel x.).

Untuk mengukur variabel (strategi) peneliti mengambil pendapat Henry Mintzberg. yang mendefinisikan strategi sebagai 5P, yaitu :

"strategi sebagai ***PERSPECTIF***, strategi sebagai **POSISI**, strategi sebagai **PERENCANAAN**, strategi sebagai **POLA kegiatan**, dan strategi sebagai **"PENIPUAN"** (*Ploy*) yaitu muslihat rahasia. Sebagai Perspektif, di mana strategi dalam membentuk misi, misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas. Sebagai Posisi, di mana dicari pilihan untuk bersaing. Sebagai Perencanaan, dalam hal strategi menentukan tujuan performansi perusahaan. Sebagai Pola kegiatan, di mana dalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian.". [2]**)**

Dengan demikian, maka indikator untuk mengukur variabel (strategi) adalah :

1. ***Perspectif*** : adalah sebuah sudut pandang mengenai realitas yang ditangkap oleh pengalaman indera. Perspektif sangat tergantung oleh siapa yang melakukannya.
2. **Posisi** : adalah susunan atau kedudukan sesuatu dalam menjalankan peran dan fungsinya.
3. **Tujuan :** adalah sasaran akhir/arah aktivitas organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai. Dengan kata lain, tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Merumuskan

[2]**)** *(http://syukai.blogspot.com/2009/06/pengertian-strategi-dan-manajemen.html. (**syukai** Rabu 03 maret 2010, label : manajemen))*

bagian dari fungsi planning atau perencanaan dan merupakan langkah awal fungsi manajemen

4. **Perencanaan :** adalah proses mengumpulkan informasi dan membuat perkiraan mengenai masa depan untuk merumuskan pengembangan berbagai alternatif kegiatan yang diperlukan dalam mencapai sasaran organisasi.
5. **Pola kegiatan :** adalah bentuk atau model yang bisa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika sesuatu yang ditimbulkan cukup mempunyai suatu yang sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat, yang mana sesuatu itu dikatakan memamerkan pola.
6. **Strategi** : adalah proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat di capai. Sedangkan secara khusus strategi merupakan tindakan yang bersifat *Incromental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.

1.5.2. Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual ini, pemeliti akan mengaplikasikan indikator penelitian yang ditetapkan pada indentifikasi masalah yaitu :

1. ***Perspectif*** (sudut pandang). Di mulai dengan sudut pandang kepolisian daerah kota Bandung terhadap fakta-fakta serta masalah-masalah yang terjadi sehingga dapat dibentuknya suatu misi pada kegiatan yang akan dilaksanakan.
2. **Posisi**. Pada bagian ini, kepolisian daerah kota Bandung menyadari bahwa posisi kepolisian merupakan satu keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan menyangkut pelayanan terhadap masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa STNK, kepolisian semakin sadar akan peran dan posisinya. Oleh karena itu disini kepolisian mempunyai hak, wewenang, dan kewajiban untuk berperan dalam layanan SAMSAT keliling tersebut.
3. **Tujuan.** Setelah mengetahui tahap posisi tersebut, tahap tujuan menjadi tahap selanjutnya. Pada tahap ini, kepolisian daerah kota Bandung memiliki tujuan yang disusun untuk tercapainya kebutuhan para pengguna jasa STNK melalui layanan SAMSAT keliling tersebut.
4. **Perencanaan.** Pada bagian ini, kepolisian daerah kota Bandung membuat perencanaan tentang layanan SAMSAT keliling yang akan dilaksanakan demi tercapainya tujuan yang di inginkan.
5. **Pola kegiatan**. Tahap ini, tahap dimana kepolisian daerah kota Bandung merancang suatu pola kegiatan yang sesuai dengan layanan SAMSAT keliling yang telah di buat.

6. **Strategi**. Setelah tahap-tahap di atas, tahap strategi merupakan bagian akhir kepolisian daerah kota Bandung dalam menyusun strategi untuk menjalankan layanan SAMSAT keliling.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian digunakan untuk mengumpulkan data informasi yang diajukan kepada kepolisian daerah kota Bandung.

Adapun pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana ***Perspectif*** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
    1. Seperti apa persepsi kepolisian daerah kota bandung, sehingga menilai perlu dibentuknya layanan SAMSAT keliling ?
    2. Apa yang menjadi alasan kepolisian daerah kota Bandung, untuk membuat layanan SAMSAT keliling ?
    3. Apa yang menjadi faktor pendukung dilakukannya layanan SAMSAT keliling ?
    4. Apakah kepentingan pengguna jasa menjadi unsur utama terbentuknya layanan SAMSAT keliling ?
b. Bagaimana **Posisi** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?
    5. Bagaimana peran kepolisian daerah kota Bandung dalam layanan SAMSAT keliling ?

6. Apa yang menjadi hak dan kewajiban kepolisian daerah kota Bandung dalam layanan SAMSAT keliling ?
7. Seberapa besar wewenang kepolisian daerah kota Bandung dalam layanan SAMSAT keliling ?

c. Bagaimana **tujuan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK?

8. Apa tujuan utama kepolisian daerah kota Bandung dalam layanan SAMSAT keliling ?
9. Apa langkah utama yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung untuk mencapai tujuan layanan SAMSAT keliling ?
10. Siapa saja yang bertugas dalam layanan SAMSAT keliling ?
11. Adakah tujuan yang di perkirakan sulit untuk di capai?

d. Bagaimana **perencanaan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?

12. Apa rencana yang disusun kepolisian daerah kota Bandung dalam layanan samsat keliling untuk mencapai tujuan yang di format ?
13. Siapa yang menyusun rencana tersebut?
14. Apakah ada perencanaan selanjutnya?
15. Misal rencana jangka pendek ?

e. Bagaimana **pola kegiatan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?

16. Apa saja kegiatan yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung, pada layanan SAMSAT keliling ?

17. Apa yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung, untuk menarik perhatian pengguna jasa terhadap layanan SAMSAT keliling ?
18. Apa media yang digunakan kepolisian daerah kota Bandung, pada layanan SAMSAT keliling ?
19. Seberapa besar pangaruh media tersebut?
20. Apa saja pesan yang terkandung dalam media tersebut?

f. Bagaimana Strategi yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK ?

21. Apa saja yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam menjalankan strategi yang sudah di format ?
22. Apakah selama menjalankan layanan SAMSAT keliling, strategi tersebut berjalan sesuai dengan tujuan yang dimaksud ?

1.7 Subjek Penelitian dan Informan

1.7.1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya (“attributnya”) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian.

Dalam penelitian ini ada 4 orang yang menjadi subjek penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Subjek Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Kompol. Yofie Girianto S.Ik	Kasi STNK
2	Iptu Kurnia S.Pd	PAMIN Sie
3	Hadi	Operator
4	Evik	Bendahara

Sumber : Peneleliti 2010

1.7.2. Informan Penelitian

Informan adalah dimana seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang di peroleh dari sampel sebelumnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Kompol. Yofie Girianto S.Ik	Kasie STNK
2	Iptu Kurnia S.Pd	PAMIN Sie

Sumber : Peneleliti 2010

1.8. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. dengan wawancara mendalam (*indepth interview*). Seperti yang dikatakan oleh Jalaludin Rakhmat dalam buku ”Metode Penelitian Komunikasi” mengatakan bahwa :.

> “Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. (Jallaludin Rakhmat, 2002:22)

Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai Bagaimana strategi kepolisian daerah kota Bandung melalui layanan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

1.9. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam

   Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dan memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak.

   Adapun wawancara menurut Nazir adalah :

> ”proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. (Nazir, 1999 : 234)

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 Informan yang akan di wawancara, yaitu, Kompol Yofie Girianto S.Ik sebagai kasie STNK, dan Iptu Kurnia S.Pd sebagai perwira administrasi.

2. Studi kepustakaan

   Studi kepustakaan adalah untuk menunjang penelitian, dimana peneliti mencari dan mengumpulkan data atau teori melalui berbagai media cetak terutama buku-buku yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

3. Penelusuran data online

   Menurut Burhan Bungin mengatakan :

> “Metode penelusuran data online adalah tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data-informasi yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis” (Burhan Bungin, 2005: 148).

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan layanan internet dengan cara membuka alamat mesin pencari (*search engine*), kemudian membuka alamat web-site yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian.

4. Dokumentasi

   Dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang dianggap berharga dan penting dalam berbagai segi kehidupan mulai dari yang terkecil

sampai ke kelompok yang lebih besar seperti suatu organisasi atau suatu perusahaan bahkan suatu negara atau pemerintahan kegiatan dokumentasi ini memegang peranan yang sangat penting.

1.10. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data (*data processing*). Pengolahan data mencakup kegiatan mengedit (*editing*) data dan analisa data. Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul, apakah sudah terisi secara sempurna atau tidak, lengkap atau tidak, cara pengisiannya benar atau tidak, belum lengkap atau belum benar cara pengisiannya.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.(Sugiyono,2005:89)

1.11. Lokasi dan Waktu penelitian

1.11.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kantor POLDA JABAR Jl. Soekarno Hatta No.748 Bandung 40613, dan kantor bersama SAMSAT Bandung, serta meninjau langsung ke tempat dimana di lakukannya layanan SAMSAT keliling.

1.11.2. Waktu Penelitian

Penelitian di laksanakan selama 6 bulan, terhitung mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2010, dengan perincian waktu sebagai berikut :

Tabel 1.3

Waktu dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																								
	Pengajuan judul																								
	Acc judul																								
	Persetujuan pembimbing																								
2	Pelaksanaan Penyusunan																								
	Bab I + Bimbingan																								
	Seminar UP																								
	Bab II + Bimbingan																								
	Bab III + Bimbingan																								
3	Pelaksanaan Penelitian																								
	Wawancara mendalam																								
4	Pengolahan Data																								
	Bab IV + Bimbingan																								
	Bab V + Bimbingan																								
5	Penyusunan seluruh draft																								
6	Sidang																								

Sumber : Peneliti 2010

1.12. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi atas lima bab dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian (meliputi; maksud penelitian, tujuan penelitian), kegunaan penelitian (meliputi; kegunaan teoritis, kegunaan praktis), kerangka pemikiran (meliputi; kerangka teoritis, kerangka konseptual), pertanyaan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, lokasi dan waktu penelitian (meliputi; lokasi penelitian, waktu penelitian) dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup tentang tinjauan mengenai komunikasi (meliputi; definisi komunikasi, proses komunikasi, unsur-unsur komunikasi, sifat komunikasi dan tujuan komunikasi), tinjauan mengenai komunikasi organisasi (meliputi; definisi komunikasi organisasi, arus komunikasi dalam organisasi, dan fungsi komunikasi organisasi), tinjauan mengenai strategi, tinjauan mengenai pelayanan, tinjauan mengenai jasa dan tinjauan mengenai STNK.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Mencakup tentang sejarah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), visi dan misi Kepolisian Daerah (POLDA JABAR), Sasaran

Kepolisian Daerah (POLDA JABAR), struktur organisasi Kepolisian Daerah (POLDA JABAR), *job description* Kepolisian Daerah (POLDA JABAR), Sejarah SAMSAT Bandung, Visi Misi SAMSAT Bandung.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian dari hasil penelitian berdasarkan data lapangan yang terkumpul, mencakup tentang analisis deskripsi identitas informan, analisis deskriptif hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Mencakup tentang kesimpulan dari hasil pembahasan yang ada pada identifikasi masalah, saran untuk instansi tempat dilakukannya penelitian, dan saran bagi para peneliti selanjutnya.