

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Peranan

Peranan bermula dari pola kehidupan yang dijalani seseorang dan peranan itu akan menentukan apa yang diperbuat oleh seseorang tersebut untuk masyarakat, serta kesempatan-kesempatan bagaimana yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Arti penting peranan adalah untuk mengatur perilaku seseorang sehingga dengan demikian orang yang bersangkutan akan dapat menyesuaikan perilaku pribadinya terhadap perilaku orang lain.

Menurut Soekanto (1989:220) menyatakan bahwa peranan adalah : “aspek dinamis dari kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan”.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, peranan adalah : pemain, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh seseorang atau lembaga yang berkedudukan dimasyarakat (Depdikbud RI : 1997:751)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, peranan adalah suatu kegiatan yang didalamnya tercakup kedudukan seseorang/sekelompok orang yang melaksanakan hak dan kewajiban berdasarkan posisinya pada suatu masyarakat.

2.2. Pengertian Polisi

Polisi merupakan badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya) atau anggota badan pemerintah (pegawai negara yg bertugas menjaga keamanan dan sebagainya)

Yang dimaksud Polisi sebagai mitra masyarakat adalah orientasi kedepan bagi kepolisian setelah memasuki era reformasi, dengan harapan jati diri polisi sebagai pelindung, pengayom, pelayan serta penegak hukum yang beradab, keberadaan kedekatan, ketegasannya benar-benar dapat dirasakan oleh slogan masyarakat, bukan hanya slogan semata (Jaenuddin, 2008)

2.3. Pengertian SIM

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

2.4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara dan hasil pekerjaan melayani. (Sinambela , 2008)

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang berupa proses dimana kegiatan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. (Moenir, 2002)

Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi 4 unsur (Moenir, HAS) dibawah ini,

yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima
oleh orang yang bersangkutan

c. Waktu menyampaikan yang tepat

d. Adanya sikap keramahan

sedangkan, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985: 41-50) terdapat 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa, yaitu :

1. *Reliability*

Yaitu keandalan mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.

2. *Responsiveness*

Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya.

3. *Competence*

Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.

4. *Access*

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai seperti lokasi, fasilitas dan informasi produk pelayanan jasa mudah diakses pelanggan.

5. *Courtesy*

Memiliki sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal melalui operator telepon, resepsionis, customer service dan customer relations.

6. *Communication*

Media komunikasi yang dipergunakan selain dapat memudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi dan mudah dipahami, serta penuh perhatian untuk mendengar atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya.

7. Credibility

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama dan reputasi yang baik dari pihak perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggannya.

8. Security

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu resiko atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik, keuangan dan kerahasiaan terjamin.

9. Understanding or knowing the customer

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

10. Tangibles

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruangan, fasilitas dan peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai aman dan nyaman.

Dari beberapa unsur tersebut diharapkan masyarakat khususnya bagi pengendara yang hendak membuat SIM akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Polresta Bandar Lampung.

2.5. Pengertian Citra

Menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

Dalam Kamus Bahasa Besar Indonesia, pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran ; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk ; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi

Menurut Philip Kotler 2000:553 secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek atau ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya.

Citra positif adalah suatu gambaran, penyempurnaan, kesan utama atau bayangan yang dimiliki seseorang tentang suatu organisasi, institusi maupun lembaga. Sehingga dalam pelaksanaannya seseorang yang memiliki persepsi baik atau positif terhadap sesuatu perusahaan atau lembaga pada akhirnya menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan atau lembaga tersebut (Frank Jefkins, 2002)

Hal-hal yang mendukung terciptanya citra positif, yaitu (Herimanto, 2005) :

1. Penampilan dari luar suatu perusahaan, misalnya penampilan gedung dan logo perusahaan

2. Penampilan dari dalam, misalnya kebersihan kantor
3. Fasilitas yang lengkap
4. Kualitas pelayanan yang baik
5. Kemudahan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat
6. Menciptakan suasana yang akrab dan harmonis antara perusahaan dan masyarakat,
sehingga mereka merasa dihargai.

Sedangkan menurut Jalaluddin Rahmat dalam bukunya, *Psikologi Komunikasi* menyebutkan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut persepsi.

Ada 3 jenis citra, yaitu :

1. *citra cermin* adalah sebagaimana dapat diduga oleh organisasi tentang bagaimana Pandangan public eksternal terhadap jasa dan produksi yang dihasilkan perusahaan.
2. *Citra nyata*, yaitu citra yang sebagaimana dinilai oleh public eksternal
3. *Citra aneka ragam*, yaitu citra sebagaimana pandangan berbagai khalayak terhadap Organisasinya yang sama.
4. Citra Perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, bukan hanya sekedar citra atas produk dan pelayanannya.

5. Citra majemuk, banyaknya jumlah pegawai (individu), cabang atau perwakilan dari

sebuah perusahaan atau organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu

sama dengan organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

(Rusadi Ruslan, 199:10)

2.6. Teori SOR

Teori ini pada dasarnya mengatakan bahwa efek merupakan reaksi terhadap sebuah situasi tertentu. Dengan demikian, seseorang bisa mengharap sesuatu atau memperkirakan sesuatu dengan sejumlah pesan yang disampaikan melalui penyiaran. Teori ini memiliki tiga elemen, yakni (a) pesan (*stimulus*); (b) penerima (*receiver/organism*); dan (c) efek (*respons*). Prinsip stimulus respon kemudian memunculkan teori turunan yang disebut teori jarum hipodermik, yaitu teori klasik mengenai proses terjadinya efek komunikasi massa, dimana komunikasi dipandang sebagai obat yang disuntikkan ke dalam pembuluh darah dari komunikan yang kemudian diasumsikan akan bereaksi seperti yang diharapkan. Bentuknya yang sederhana dapat digambarkan sebagai berikut :

Stimulus → organism → Respon

Teori stimulus respon juga memandang bahwa pesan yang dipersepsikan dan didistribusikan secara sistematis dan dalam skala luas. Pesan, karenanya tidak ditujukan kepada orang dalam kapasitasnya individu, tapi sebagai bagian dari masyarakat.

Teori SOR digunakan dalam penelitian kali ini karena objek dari penelitian adalah masyarakat yang hendak membuat SIM yang meliputi komponen sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi.

1. Efek kognitif

adalah akibat yang timbul pada diri komunikan yang sifatnya informative bagi dirinya. Dalam efek kognitif ini dapat dilihat bagaimana peranan petugas kepolisian dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang hendak membuat SIM.

2. Efek Afektif

Efek ini kadarnya lebih tinggi dari efek kognitif, tujuan dari komunikasi bukan hanya sekedar memberitahu kepada khalayak agar menjadi tahu tentang sesuatu, tetapi setelah mengetahui informasi yang diterimanya, khalayak diharapkan dapat merasakannya, dalam hal ini adalah calon pembuat SIM.

3. Efek Konasi

Efek ini merupakan akibat yang timbul pada diri khalayak dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau ditolak, komunikasi berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikan inilah yang kemudian melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya maka terjadilah kesediaan komunikan untuk mengubah sikapnya. Dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian akan

diketahui bagaimana respon atau tindakan yang akan diberikan oleh masyarakat yang hendak membuat SIM selaku komunikan.

2.7. KERANGKA PIKIR

Menurut Frank Jefkins citra positif merupakan suatu gambaran, penyempurnaan, kesan utama atau bayangan yang dimiliki seseorang tentang suatu organisasi, institusi maupun lembaga. Sehingga dalam pelaksanaannya seseorang yang memiliki persepsi baik atau positif terhadap sesuatu perusahaan atau lembaga pada akhirnya menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan atau lembaga tersebut, dimana dalam hal ini citra positif sangat berpengaruh kepada proses pembuatan SIM.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengendara kendaraan bermotor selain STNK. SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan pada pencurian kendaraan bermotor yang sering terjadi belakangan ini. Untuk mendapatkan SIM masyarakat bisa membuatnya di kantor kesatuan kepolisian Polresta Bandar Lampung.

Namun belakangan ini citra kepolisian dimata masyarakat menjadi sedikit negatif, betapa tidak dalam pembuatan SIM saat ini banyak masyarakat yang menganggap bahwa membuat SIM sangatlah sulit serta *bertele-tele*, baik itu dari proses pembuatannya maupun dari sistem pelayanannya, bahkan kebanyakan diantara mereka banyak yang mengambil jalan pintas untuk membuat SIM melalui *SIM Tembak*, dimana masyarakat memberikan sejumlah uang dua kali lipat kepada

beberapa oknum petugas kepolisian dan hanya dalam waktu singkat mereka bisa langsung mendapatkannya.

Peranan pihak kepolisian dalam melayani masyarakat harus diringi dengan kualitas pelayanan yang baik, misalnya dengan adanya kesigapan serta keramahan dari petugas kepolisian serta ditambah dengan fasilitas yang memadai sehingga bisa membuat masyarakat merasa lebih nyaman.

Untuk itu pihak Polresta Bandar Lampung memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengubah paradigma yang telah ada, disini penulis akan membahas semua permasalahan tersebut dengan melakukan teknik wawancara kepada masyarakat yang hendak membuat SIM di Polresta Bandar Lampung serta observasi kepada unit satuan pelayanan SIM untuk mengetahui bagaimana proses serta mekanisme pihak kepolisian Polresta Bandar Lampung saat melayani masyarakat khususnya bagi mereka yang hendak membuat SIM, kemudian dalam metode penelitian akan dilihat dari seberapa banyak pengendara yang hendak membuat SIM dalam kurun waktu tertentu, kendala-kendala apa yang mereka hadapi, puas atau tidak mereka dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian karena selama ini hanya sedikit bagi pengendara yang lulus dalam uji praktik pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung.

Bila dibuat bagannya, maka akan terlihat seperti dibawah ini :



