



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

##### A. Latar Belakang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kemajuan ilmu dan teknologi serta proses globalisasi yang pesat membawa berbagai perubahan yang mendasar dalam segala bidang aspek kehidupan. Tidak hanya teknologi saja yang semakin maju tetapi pemikiran-pemikiran manusia yang semakin kritis, termasuk maraknya pembicaraan mengenai emansipasi perempuan. Mengenai kemajuan dan globalisasi tersebut mengharuskan kita melihat peranan perempuan dan laki-laki dalam suatu tatanan kemitrasejajaran yang saling mengisi.

Sekarang ini hampir tidak terlihat lagi peran antara perempuan dan laki-laki. Keduanya memiliki status, kesempatan, dan peranan yang luas untuk berkembang dalam organisasi dan struktur masyarakat modern. Masyarakat tidak janggal lagi melihat perempuan bekerja dalam sebuah pabrik, menjadi supir, wartawan, atlet profesional, eksekutif di perusahaan maupun organisasi, anggota legislatif dan birokratif di pemerintah, guru besar, menteri, bahkan di negara Republik Indonesia pernah dipimpin oleh kepala negara seorang perempuan.

Makin maraknya isu mengenai emansipasi perempuan, makin terbuka juga kesempatan bekerja untuk mereka, termasuk di Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) yang membuka kesempatan bagi perempuan untuk menjadi bagian dalam organisasi kepolisian. Polisi Wanita (Polwan) merupakan bagian dalam organisasi polri dimana sangat diharapkan dan dituntut menjadi mitra kerja polri secara utuh sebagai penegak hukum pelayanan dan pengayom masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Di Indonesia, polisi memegang peran sentral dalam masyarakat. Sebagaimana

ketetapan majelis permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia nomor VII/MPR/2000 dalam bab II pasal 6 ayat (1), kepolisian negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Polri memiliki slogan yang berbunyi “melindungi dan mengayomi masyarakat”, namun berdasarkan *Global Corruption Barometer (GCB) 2007*, citra organisasi ini dipersepsikan kian luntur di mata publik. Banyak aparat kepolisian yang menyalahgunakan jabatan kearah negatif dan suka bertindak semaunya, sehingga menimbulkan persepsi atau pandangan negatif dimata masyarakat.

Kemerosotan citra polri di mata masyarakat merupakan sebuah persoalan penting yang hingga saat ini masih terus membelenggu polri dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melakukan penegakan hukum, dan melakukan pengayoman, perlindungan serta menciptakan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dalam melayani masyarakat.

Menurut Ketua Dewan Pengurus *Transparency International Indonesia (TII)* Todung Mulya Lubis, penyimpangan yang dilakukan oleh oknum polisi yang tidak bertanggung jawab tersebut membekas di hati masyarakat. Sehingga menimbulkan sikap negatif masyarakat terhadap institusi Polri. (Media Indonesia, 11:2014)

Buruknya persepsi publik bukan hanya diakibatkan lambannya penanganan kasus-kasus besar oleh penegak hukum, tetapi juga disebabkan munculnya kasus-kasus yang menyakiti rasa keadilan masyarakat. Citra polisi yang cenderung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menggunakan kekerasan saat menangani kasus pelanggaran hukum yang dilakukan oleh perempuan, saat ini harus diubah. Untuk itu Polwan sangat berperan penting dalam rangka membina dan menegakkan hukum kepada perempuan tanpa harus menggunakan kekerasan.

Hal tersebut di atas akan berdampak terhadap citra negatif lembaga kepolisian karena sikap dan perilaku aparatnya yang menjalankan aturan hukum sebagaimana mestinya. Selain itu masyarakat sebagai subjek hukum, akan mengalami perubahan perilaku hukum dengan proses penegakan hukum yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bekerja sebagai anggota kepolisian dipandang memiliki tekanan kerja yang tinggi dan memiliki tingkat resiko kerja yang tinggi. Keterbukaan terhadap opini publik mengenai kualitas kinerja polisi menciptakan tekanan tambahan, hal tersebut dikarenakan para personil polisi memiliki keterlibatan langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat menilai bahwa personil polisi memiliki tanggung jawab kerja terhadap kepentingan publik.

Jefkins menyimpulkan bahwa citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Jefkins menyebut bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan (Soemirat dan Ardianto, 2010:114).

Citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan atau organisasi. Terciptanya suatu perusahaan atau organisasi yang baik dimata khalayak atau publiknya yang banyak menguntungkan bagi para pekerjanya akan menjadi suatu kebanggaan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tersendiri yang akan menimbulkan rasa memiliki terhadap *company* tempat mereka bekerja.

**C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Pengertian citra itu sendiri abstrak, tapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian, penerimaan kesadaran, dan pengertian, baik semacam tanda respect dan rasa hormat dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap perusahaan sebagai sebuah badan usaha atau terhadap personil citra positif. Tercipta apabila suatu lembaga dapat dipercaya, profesional dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik (Ruslan,2010:55).

Polisi Wanita memiliki kemampuan yang tidak kalah hebatnya dari para polisi pria, malah ketegaran dan keramahan mereka menjadi kelebihan tersendiri yang dapat ditampilkan untuk mengubah citra polisi menjadi lebih bersahabat. Keberadaan Polwan setara dengan polisi lelaki. Para putri terbaik di tubuh Polri ini pun dituntut mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.

Titik krusial bagi Polwan dalam mengawal reformasi polri dan terus membangun citra positif bagi kinerja Polri ada pada seberapa efektif kinerja Polwan. Perluasan kerja dan tanggung jawab yang lebih dari sekedar menjadi terdepan dalam pembangunan citra polri. Pentingnya perluasan wewenang dan tanggung jawab diberikan Polwan karena harus disadari bahwa polri tidak lagi sekedar menampilkan satu kinerja profesionalisme, tapi juga performa yang menentramkan. Salah satunya terwakili dengan efektifitas kinerja Polwan di lapangan.

Tugas Polwan di Indonesia terus berkembang tidak hanya menyangkut masalah kejahatan wanita, anak-anak dan remaja, narkoba dan masalah administrasi bahkan berkembang jauh hampir menyamai berbagai tugas polisi prianya. Memang polisi dan masyarakat diibaratkan bagai ikan dengan air. Tanpa kehadiran polisi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ditunjuk sebagai penjaga dan pembina kamtibmas ini sulit dibayangkan bagaimana keadaan masyarakat kita.

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Perkembangan ini menunjukkan bahwa perempuan telah memperoleh kesempatan berdasarkan kemampuannya untuk menjalankan peran seluas-luasnya dalam dunia kerja. Salah satunya adalah Polisi Wanita (Polwan) sebagai perempuan yang dituntut ikut menyumbang tenaga dan keahliannya untuk duduk dan bekerja sejajar dengan laki-laki.

Menurut Polwan sendiri bisa menjadi ujung tombak kepolisian dalam membangun citra sebagai seorang sahabat semua lapisan masyarakat. Polwan dalam melaksanakan tugas jarang sekali mengedepankan sikap arogan, dan represif. Polwan dipandang bisa bersikap lebih humanis dalam melayani masyarakat, sehingga mereka akan lebih bisa menekan sikap-sikap arogansi anggota kepolisian yang lain. Usaha menegakkan citra yang bersih dan berwibawa lebih banyak tergantung pada usaha intern polisi sendiri.

Menurut peneliti, keberadaan petugas Polwan mampu menjadi harapan dalam memperbaiki citra polri. Sebagai contoh, diakui atau tidak, tampilnya Polwan di lapangan sedikit banyak mampu meredam cibiran masyarakat terhadap polri. Kesabaran, ketelatenan, dan ketidakkerasannya (meski bisa tetap bersikap tegas terhadap para pelanggar hukum), setidaknya telah memberi nilai tersendiri dalam kehidupan polri. Fakta itulah, yang harus mengoptimalkan peran Polwan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi polri.

Berdasarkan latar belakang diatas yang mendasari penelitian untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Polisi Wanita Pada Masyarakat Terhadap Citra Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Rumusan Masalah

- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Rumusan masalah merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti lebih lanjut dan konsisten, setelah dipersempit dengan batasan masalah. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut: “Seberapa besar pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?”.

## C. Identifikasi Masalah

Dari rumusan masalah diatas, peneliti mengidentifikasi hal-hal yang ingin diteliti sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penampilan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
2. Seberapa besar pengaruh sikap polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
3. Seberapa besar pengaruh cara berbicara polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## D. Tujuan Penelitian

Pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan memiliki tujuan dan manfaat yang hendak dicapai. Tujuan penelitian tersebut adalah: Dari rumusan masalah diatas, peneliti mengidentifikasi hal-hal yang ingin diteliti sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penampilan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
2. Seberapa besar pengaruh sikap polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
3. Seberapa besar pengaruh cara berbicara polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?

## E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoristis bagi pengembangan studi dalam membentuk citra positif polisi.
  - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan (titik tolak) untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan kepada polri untuk meningkatkan mutu layanan anggota kepolisian dalam bekerja.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.