**GAYA KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

**DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA**

Gleydies Natalia Soyawan, Lingkan Easter Tulung, Leviane Jackelin Hera Lotulung

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: soyawaedys@gmail.com

**ABSTRAK**

**Penelitian ini membahas “Bagaimana gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Manado dalam penertibkan pedagang kaki lima di Pasar 45 Kota Manado”. Dengan tujuan untuk mengetahui gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Manado dalam penertibkan pedagang kaki lima di Pasar 45 Kota Manado. Dilihat dari seperti apa interaksi verbal Satpol PP kepada PKL dan dilihat dari seperti apa interaksi nonverbal Satpol PP kepada PKL. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Serta analisis untuk membedah data menggunakan teori Interaksi Simbolik. Hasil dari penelitian ini ialah (1) Gaya komunikasi yang dilakukan anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Manado saat melakukan penertiban pedagang kaki lima di Pasar 45 Kota Manado adalah Gaya Pengendalian dan Gaya Tegas. Gaya pengendalian ialah gaya yang berfokus pada pengendalian diri, orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada (2) Bentuk komunikasi yang dilakukan ialah komunikasi secara verbal dan nonverbal dengan menggunakan komunikasi yang baik, serta komunikasi yang digunakan ialah komunikasi tegas, merupakan komunikasi yang efektif menyatakan pikiran dan perasaan secara jelas dan hormat.** **Berdasarkan observasi, dan hasil wawancara, serta dokumentasi yang dilakukan peneliti, maka gaya komunikasi yang digunakan Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang kaki lima Pasar 45 Kota Manado ialah gaya pengendalian atau controlling style dan gaya komunikasi tegas, dengan menggunakan komunikasi atau interaksi secara verbal dan nonbverbal.**

**Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Satuan Polisi Pamong Praja, Pasar 45 Kota Manado**

*ABSTRACT*

*This study discusses "How is the communication style of the Manado City Civil Service Police Unit in controlling street vendors at Pasar 45 Manado City". With the aim of knowing the communication style of the Manado City Civil Service Police Unit in controlling street vendors in the 45 market of Manado City. Judging from what the verbal interactions between Satpol PP and PKL are like and what non-verbal interactions are like between Satpol PP and PKL. This study uses descriptive qualitative research methods. As well as analysis to dissect the data using the theory of Symbolic Interaction. The results of this study are (1) The communication style used by members of the Manado City Civil Service Police Unit when controlling street vendors at Pasar 45 Manado City is a Control Style and a Firm Style. . Control style is a style that focuses on controlling oneself, others, and controlling the existing situation (2) The form of communication carried out is verbal and nonverbal communication using good communication, and the communication used is firm communication, which is effective communication stating thoughts and feelings clearly and respectfully. Based on observations, interviews, and documentation conducted by researchers, the communication style used by the Civil Service Police Unit in Controlling Street Vendors at 45 Markets in Manado City is a controlling style and a firm communication style, using verbal communication or interaction and nonverbal.*

*Keywords: Communication Style, Civil Service Police Unit, Market 45 Manado City.*

**PENDAHULUAN**

I

nteraksi yang terjadi pada setiap manusia tidak pernah terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata–kata), verbal dan non-verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung dengan bertatap muka atau melalui media lain yaitu tulisan, oral, dan visual. Pendapat lain juga menyatakan bahwa komunikasi sebagai peran ide dan gagasan untuk menyatukan kekuatan sehingga terjadi interaksi antara orang - orang yang berkomunikasi, menuju pencapain tujuan bersama (kesamaan makna). Menurut Allen dkk (2006), gaya komunikasi adalah cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbali, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Menurut AW Suranto (2011), gaya komunikasi ialah seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan response atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari pengirim dan harapan dari penerima. Gaya komunikasi menurut Alo Liliweri (2003) adalah Komunikasi Antar-Personal cara seseorang dalam berperilaku untuk menyampaikan pesan. Gaya komunikasi mampu menciptakan serta mengembangkan interaksi serta relasi dengan orang lain. Gaya komunikasi dapat didefinisikan sebagai cara seseoarang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan nonverbal untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Ada 3 kunci dasar terkait interaksi dan relasi antarmanusia yaitu: Interaksi dengan diri sendiri, interaksi dengan orang lain, interaksi dengan anggota kelompok. Gaya komunikasi dipengaruhi situasi yang dihadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika mereka sedang gembira, sedih, marah, tertarik, atau bosan. Begitu juga dengan seseorang yang berbicara dengan sahabat baiknya, orang yang baru dikenal dan dengan anak-anak akan berbicara dengan gaya yang berbeda. Komunikasi adalah sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan, serta konsep gaya yang merujuk pada cara bagaimana kita berkomunikasi. Gaya komunikasi secara verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal ialah komunikasi yang menggunakan bahasa dalam proses penyampaian pesan baik itu lisan ataupun tulisan. Sedangkan komunikasi non-verbal ialah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan lambang atau simbol-simbol tertentu. Peraturan pemerintah No. 6 tahun 2010 Pasal 4 bahwa Satuan Polisi Pamong Praja atau Satpol PP mempunyai tugas menegakkan perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Termasuk keberadaan PKL di Pasar 45 Kota Manado yang kerap memberikan permasalahan untuk lingkungan sekitar. Permasalahan tersebut seperti kemacetan, lingkungan terlihat kotor akibat sampah yang berserakan dari aktifitas pedagang, serta membuat tata ruang kota terlihat kurang sedap untuk dipandang. Selain berjualan disekitar pasar ada juga yang berjualan ditepi jalan atau trotoar jalanan. Dilihat dari cara PKL, menunjukkan bahwa para pedagang tersebut bukan hanya berasal dari dalam Kota Manado, melainkan ada juga yang berasal dari luar Kota Manado, seperti Gorontalo, dan Kotamobagu dll. Tentunya mempunyai penggunaan bahasa, budaya, perilaku, kepercayaan, masing-masing, yang pada akhirnya juga menentukan cara berpikir yang berbeda. Hal ini juga menjadi permasalahan Satpol PP dalam penertiban PKL di pasar, penggunaan bahasa yang berbeda akan sulit untuk berinteraksi dengan PKL luar Kota Manado, sulit memahami makna pesan yang disampaikan Satpol PP kepada PKL begitu juga sebaliknya makna pesan yang diberikan PKL kepada Satpol PP akan sulit di mengerti. Menurut P. W. J Nababan (1993:82), ada dua hubungan bahasa dan kebudayaan yaitu bahasa adalah bagian dari kebudayaan, dan seseorang belajar kebudayaan melalui bahasanya. Kebudayaan masing-masing pedagang melalui bahasa yang mereka sampaikan harus menggunakan gaya komunikasi yang sesuai. Perilaku dari para PKL ini sangat berbeda ada pedagang yang mau mendengarkan teguran yang diberikan Satpol PP dan ada yang tidak mau mendengarkan atau meremehkan teguran dari Satpol PP. Teguran pertama Satpol PP yang dianggap remeh oleh PKL karena gaya komunikasi yang dilakukan belum tegas yang membuat para PKL bersikeras untuk berjualan dan berkeliaran di sekitar pasar. Teguran selanjutnya jika masih ada para PKL yang berjualan atau berkeliaran di pasar, Satpol PP akan mengambil tindakan secara tegas dengan membawa barang dan bahan jualan para pedagang ke kantor dengan syarat akan dikembalikan jika melakukan aturan berjualan yang benar dan tertib. Gaya komunikasi Satpol PP dalam penertiban PKL harus menggunakan gaya komunikasi yang sesuai karena cara berpikir PKL terutama PKL luar Kota Manado sudah pasti berbeda dengan cara berpikir Satpol PP. Cara pikirnya Satpol PP yang harus berfokus pada tugas mereka yaitu menegakkan perda dan menyelenggarakan ketertiban umum, termasuk penertiban didalam pasar yaitu menertibkan para PKL. Sedangkan cara berpikirnya para PKL adalah mereka berjualan untuk mencari nafkah untuk kebutuhan hidup. Gaya komunikasi saat ini yang dilakukan Satpol PP kepada PKL ada yang bersifat tidak tegas dan ada yang bersifat tegas. Satpol PP yang tidak tegas, yang hanya melakukan penjagaan satu kali saja sehingga membuat PKL balik berjualan dan berkeliaran disekitar pasar. Ada juga PKL yang sudah kenal dengan beberapa anggota Satpol PP yang bertugas sehingga membuat PKL menganggap sepele dan sangat kebal untuk ditertibkan. Ada juga Satpol PP yang menggunakan gaya bersifat tegas, gaya ini digunakan ketika para PKL yang sudah beberapa kali di tegur dan tidak mau mendengarkan atau berani untuk melawan anggota Satpol PP akan membawa barang dan bahan jualan para pedagang ke kantor dengan syarat akan dikembalikan jika melakukan aturan berjualan yang benar dan mengikuti peraturan. Gaya komunikasi yang baik dan benar dengan menggunakan komunikasi secara verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal ialah komunikasi yang menggunakan bahasa dalam proses penyampaian pesan baik itu lisan ataupun tulisan. Sedangkan komunikasi non-verbal ialah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan lambang atau simbol-simbol tertentu. Contoh komunikasi secara verbal Satpol PP dalam penertiban PKL yaitu dengan berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan kata kata yang sesuai, memberikan arahan yang benar dan dilakukan secara *face to face* agar supaya para PKL bisa cepat mengerti dan memahami arahan yang benar dari Satpol PP misalnya melakukan percakapan secara langsung atau face to face dengan PKL. Contoh komunikasi secara nonverbal Satpol PP dalam penertiban PKL yaitu dengan menggunakan pakaian atau seragam Satpol PP dan ekspresi yang ditunjukkan anggota Satpol PP saat melakukan patroli terlihat tegas dengan tatapan mata yang selalu fokus ke PKL saat akan menertibkan. Salah satu bentuk komunikasi nonverbal dalam penertiban PKL merupakan suatu lambang yang bisa dimengerti oleh para PKL di Pasar 45 Kota Manado.

**METODE PENELITIAN**

M

etode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi. Etnografi adalah penelitian kualitatif yang meneliti kehidupan suatu kelompok atau masyarakat secara ilmiah yang bertujuan untuk mempelajari, mendeskripsikan, menganalisa, dan menafsirkan pola budaya suatu kelompok tersebut dalam hal perilaku, kepercayaan, bahasa, dan pandangan yang dianut bersama. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kaulitatif, dimana penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami serta menyajikan data naratif deskriptif. Konteks penelitian deskriptif kualitatif bersumber dari hasil wawancara tidak berstruktur dengan informan, dimana seorang peneliti dituntun untuk aktif berinteraksi secara pribadi sesuai intusinya memutuskan bagaimana merumuskan pernyataan dan melakukan pengamatan. Informan diberi kesempatan mengemukakan gagasan, persepsi, serta kesempatan untuk ikut serta dalam menganalisa data. Menurut Lexy J. Moleong (2007:6), dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, menjelaskan metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk memahami apa saja yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Pemilihan pendekatan ini karena objek penelitian yang digunakan yaitu gaya komunikasi Satpol PP Kota Manado, hal tersebut selaras dengan tujuan pendekatan etnografi yaitu mendeskripsikan budaya suatu kelompok terkait perilaku, kepercayaan, bahasa dan pandangan yang dianut. Dalam hal ini peneliti turun langsung ke lapangan mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu “Gaya Komunikasi Satpol PP Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Pasar 45 Kota Manado”. Penelitian ini dilakukan di lokasi Pasar 45 (Jalan Sambratulangi No. 6 Wenang Utara). Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (penunjukan langsung), yaitu peneliti dengan sengaja memilih informan dengan berdasarkan tujuan dan kebutuhan. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Manado, 6 anggota Satpol PP yang ditugaskan di Pasar 45 dan 5 PKL yang berjualan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, Menurut Moleong (2010), observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melibatkan hubungan interaksi sosial antara peneliti dan informan dalam satu latar belakang penelitian atau pengamatan objek penelitian dilapangan. Dalam penelitian ini observasi partisipan terhadap hubungan anggota Satpol PP dengan pedagang kaki lima Pasar 45 Kota Manado. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan objek penelitian di lapangan dalam hal ini Satpol PP yang bertugas dalam penertiban PKL di Pasar 45 Kota Manado serta para PKL yang merasakan langsung seperti apa para Satpol PP bertugas. wawancara mendalam, Menurut Moleong (2012:186), Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Metode wawancara dapat juga diartikan cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti dengan subjek penelitian atau informan. Dalam hal ini pewancara menggunakan percakapan sedemikian rupa sehingga yang diwawancara bersedia terbuka dan mengeluarkan pendapat. Dengan teknik ini akan dapat menggali informasi-informasi dari informan, dari anggota Satpol PP dan PKL di Pasar 45 Kota Manado harapannya akan dapat dipahami gaya komunikasi satpol pp dalam menertibkan pedagang dengan menggunakan pola snowball. Teknik pemilihan informan dipilih untuk lebih mendalami proses komunikasi yang berjalan sampai peneliti merasa data yang dibutuhkan sudah cukup. Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai adalah Satpol PP dengan pedagang kaki lima (PKL). dan dokumentasi, Menurut Moleong (2002:162), studi dokumen adalah cara pengumpulan data dengan mempelajari arsip atau dokumen-dokumen, yaitu setiap bahan tulis baik internal maupun eksternal berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Dengan teknik ini bisa menguatkan data yang didapatkan dari teknik lain dan membuktikan data dari hasil wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan teknik pemeriksaan dengan menggunakan pemeriksaan triangulasi, Moloeng (2004), menjelaskan triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Empat uji triangulasi data yaitu triangulasi sumber, metode, peneliti, dan teori. Jadi triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dalam triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya kembali.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

D

ari hasil penelitian, Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban PKL ialah gaya pengendalian atau *the controling style* dan gaya tegas dengan menggunakan komunikasi secara verbal dan nonverbal. Terkait dengan interaksi yang terjadi antara Satpol PP dan PKL semuanya tidak terlepas dari proses komunikasi, George Herbert menyuguhkan definisi teori Interaksi simbolik adalah teori yang memiliki asumsi bahwa manusia membentuk makna melalui proses komunikasi. Sebenarnya komunikasi yang dilakukan oleh anggota Satpol PP merupakan proses penyampaian, dan penindakan dalam penegakan peraturan pemerintah daerah. Dalam proses komunikasi tersebut Anggota Satpol PP melakukan interaksi secara langsung dengan pedagang kaki lima, dimana dalam proses tersebut menggunakan komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal. Menurut Tubbs dan Moss (2008), gaya komunikasi terbagi menjadi 2 jenis yaitu : *The controlling style* atau gaya pengendali dan the dinamic style atau gaya dinamis. Gaya komunikasi yang didapati dalam penertiban pkl di Pasar 45 Kota Manado ialah gaya pengendalian. Gaya Pengendalian ialah gaya yang berfokus pada pengendalian diri, orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada. Selain itu gaya ini berfokus pada hasil akhir yang akan dicapai pada tugas yang diberikan. Penggunaan gaya pengendali terlihat saat anggota Satpol PP mampu mengendalikan orang lain serta situasi saat penertiban. Selain itu dalam pelaksanaan penertiban anggota Satpol PP selalu berorientasi atau fokus pada tugas yang telah diberikan. Dalam bertugas para anggota Satpol PP juga terikat dengan Peraturan Pemerintah Daerah. Gaya komunikasi yang jika dilihat dari definisinya yaitu tampilan yang akan digunakan dalam berkomunikasi. Gaya komunikasi menurut Cangara (2008), yaitu gaya komunikasi agresif dan gaya komunikasi tegas. Gaya komunikasi yang didapati dalam penertiban pkl di Pasar 45 Kota Manado ialah gaya komunikasi tegas. Gaya komunikasi tegas ialah seorang komunikator dikatakan kuat jika memiliki tipe ini. Jika seorang komunikator tegas, maka mereka akan efektif menyatakan pikiran dan perasaan secara jelas dan hormat. Mereka menangani masalah tanpa melanggar atau mengasingkan orang lain. Berdasarkan observasi, dan hasil wawancara, serta dokumentasi yang dilakukan peneliti, maka gaya komunikasi yang digunakan Satuan Polisi Pamong Praja penertiban PKL di Pasar 45 Kota Manado ialah gaya pengendali atau controling style dan gaya komunikasi tegas, dengan menggunakan komunikasi atau interaksi secara verbal dan nonbverbal. Suatu sistem verbal yang biasa disebut dengan bahasa. Bahasa bisa didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan dan mengatur simbol-simbol tersebut. Bahasa verbal adalah alat utama untuk menyampaikan pikiran, perasaan, ide kita (Mulyana, 2008:260-262). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa baik secara lisan ataupun tulisan. Salah satu cara mengungkapkan perasaan secara verbal ialah memerintah. Ungkapan memerintah dilakukan oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja saat menertibkan pedagang kaki lima di Pasar 45 Kota Manado. Saat menertibkan anggota Satpol PP akan datang secara langsung dan melakukan percakapan secara face to face dengan pedagang kaki lima. Ungkapan memerintah yang dilakukan anggota Satpol PP yang mengatakan “ayo silahkan barang jualannya di angkat”. Atau saat menertibkan ada pedagang yang melanggar, anggota Satpol PP akan melakukan percakapan dengan mengatakan “Kalau barang kalian tidak dibereskan maka kami akan membawanya ke Kantor ” Saat mengatakan kalimat tersebut, anggota satpol pp menggunakan intonasi suara yang normal seperti sedang melakukan percakapan biasa. Intonasi suara saat percakapan yang dilakukan anggota Satpol PP dengan pedagang kaki lima untuk melakukan penertiban yang menggunakan intonasi normal. Gaya komunikasi nonverbal dihasilkan oleh individu dan pengaruh lingkungan oleh individu itu sendiri serta memiliki nilai pesan yang berpotensial bagi pengirim dan penerima (Mulyana, 2008:343). Gaya komunikasi merupakan gaya komunikasi yang menggunakan simbol atau lambang dalam kegiatan komunikasi. Simbol atau lambang memiliki sifat bervariasi, apapun dapat menjadi lambang dan oranglah yang memberikan arti terhadap lambang. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap anggota Satuan Polisi Pamong Praja terdapat beberapa komunikasi nonverbal yang dilakukan. Pakaian yaitu seragam Satpol PP dikatakan sebagai salah satu bentuk komunikasi nonverbal karena pakaian atau seragam Satpol PP merupakan suatu lambang yang dibuat oleh anggota Satpol PP serta telah dimengerti oleh para PKL di Pasar 45 Kota Manado. Selain pakaian komunikasi nonverbal yang digunakan yaitu ekspresi wajah, ekspresi yang ditunjukkan anggota Satpol PP saat melakukan patroli terlihat tegas dengan tatapan mata yang selalu fokus ke pedagang saat akan menertibkan mereka. Gerakan saat berbicara, seperti gerakan tangan, kaki, dan kepala. Anggota Satpol PP menggerakan tangan mereka, seperti orang yang meyuruh untuk pergi dari tempat tersebut dengan ke kiri dan kekanan yang mengarah ke pedagang. Pakaian atau Seragam Satpol PP yang menjadi salah satu bentuk komunikasi nonverbal karena pakaian atau seragam Satpol PP merupakan suatu lambang anggota Satpol PP saat penertiban karena dengan pakaian yang dipakai para PKL bisa melihat dan bisa mengetahui akan adanya penertiban.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**K**

**esimpulan;** Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: Gaya komunikasi yang dilakukan anggota Satpol PP saat melakukan penertiban PKL di Pasar 45 Kota Manado adalah *Controling Style* atau Gaya Pengendalian dan Gaya Tegas. Gaya pengendalian ialah gaya yang berfokus pada pengendalian diri, orang lain, serta mengendalikan situasi yang ada. Selain itu gaya ini berfokus pada hasil akhir yang akan dicapai pada tugas yang diberikan dan terlihat saat anggota satpol pp melakukan penertiban. Gaya pengendali terlihat saat anggota satpol pp mampu mengendalikan pedagang dan situasi yang tetap kondusif sehingga pedagang pada akhirnya mau untuk tertib. Gaya pengendalian dengan menggunakan komunikasi secara verbal dan nonverbal. Komunikasi secara Verbal yang dilakukan dengan cara lisan dengan memberikan dengan datang langsung ke tempat jualan PKL dan melakukan percakapan *face to face*. Sedangkan Komunikasi Nonverbal dilakukan dengan menggunakan pakaian / seragam petugas Satpol PP, ekspresi wajah, serta bahasa tubuh yang digunakan saat penertiban. Gaya komunikasi tegas yang dilakukan Satpol PP ketika gaya pengendalian tidak diindahkan. Gaya komunikasi tegas ialah seorang komunikator dikatakan kuat jika memiliki tipe ini. Jika seorang komunikator tegas, maka mereka akan efektif menyatakan pikiran dan perasaan secara jelas dan hormat. Mereka menangani masalah tanpa melanggar atau mengasingkan orang lain. Komunikasi secara verbal dengan menggunakan gaya komunikasi tegas seperti langsung membuka tenda – tenda jualan, bahkan ada yang melawan maka dengan cara terpaksa Satpol PP akan membawa barang dagangan ke kantor dengan catatan akan dikembalikan jika mengikuti aturan yaitu berjualan dengan tertib. Komunikasi nonvebalnya ialah ekspresi wajah yang terlihat tegas, tatapan mata yang tertuju ke barang dagangan para PKL. **SARAN;** Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan sebagai berikut: Diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang Gaya komunikasi terlebih gaya pengendalian dan gaya tegas dan mampu mengembangkan serta mendalami gaya – gaya komunikasi yang lain, sehingga dapat digunakan sebagai tambahan bahan bacaan bagi prodi ilmu komunikasi. Dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar bisa mengajukan kepada Pimpinan Satpol PP Kota Manado agar bisa menambahkan petugas guna dapat mengoptimalisasi gaya komunikasi Satpol PP Kota Manado dalam penegakkan Perda. Juga bisa mengajukan penambahan kendaraan operasional khususnya penambahan jumlah kendaraan yang dipergunakan untuk kegiatan patroli rutin agar petugas Satpol PP Kota Manado dapat melakukan pengawasan dan penataan secara lebih menyeluruh pada daerah-daerah di Kota Manado terlebih di lokasi Pasar 45 yang banyak terjadi penyalahgunaan fungsi jalan raya dan trotoar sebagai lokasi berjualan PKL.

**DAFTAR PUSTAKA**

Allen, J. L, Rybczyk, E. J. & Judd, B. B. (2006). *Communication of The Association For Information System. Volume 17*.

Alo Liliweri. 2003*. Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana.

AW Suranto. (2011).Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu

Blumer, Herbert. 1969.*Symbolic Interactionsm: Perspective and Method*. Inggris: Prentice Hall.

Devito, Joseph. 1989. *The Interpersonal Communication Book*. Fith edition NewYork : Harper and Row Publishers.

Effendy, Onong Uchana 1989. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung.

Hafied, Cangara (2008*). Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kartini Kartono. 1980. *Pedagang Kaki Lima. Bandung*: Universitas Katolik Parahiyangan.

Lexy. J. Moleong. 2012*. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

P. W. J Nababan. 1993. *Sosiololinguistik suatu pengantar*. Jakarta : Gramedia PustakaUtama.

Prof. Dr. H. Engkus Kuswarno, M.S. 2008. *Etnografi Komunikasi*. Bandung: Widya Padjadjaran.

Prof. Dr. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Tubbs & Moss. 2008. Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi,Remaja Rosdakarya, Bandung.

Jurnal:

Erita R Putri. Gaya Komunikasi Relawan Serambi Inspirasi Dalam Membangun Minat Belajar Anak. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/5110/2981>

Mia Nurislamiah. 2013 .Gaya Komunikasi Dosen Dalam Membangun Kecakapan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa.

<http://repository.syekhnurjati.ac.id/id/eprint/1943>

Rr Hanif. Gaya Komunikasi Keluarga pada Anak Bertemperamen Sulit

<http://digilib.uin-suka.ac.id>

Sri Enda. Gaya Komunikasi Pustkawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan

<http://ejournal.perpusnas.go.id>