

## **Strategi Polresta Depok dalam Pemanfaatan Media Digital**

**Rety Palupi<sup>1</sup>, Robbikal Muntaha Meliala<sup>2</sup>, Yuli Yanah<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>rety.ryp@bsi.ac.id, <sup>2</sup>bikal.muntaha@gmail.com, <sup>3</sup>yuliyannahpr@gmail.com

### **ABSTRAKSI**

Pada era digital saat ini, perkembangan media komunikasi dan informasi juga mulai memanfaatkan teknologi digital. Dapat dilihat dari banyaknya pengguna *smartphone*. Hal ini menjadi tantangan perusahaan atau instansi agar dapat menggunakan media digital untuk aktifitas profesionalnya. Karena media digital dianggap mampu mempermudah dan mempercepat interaksi perusahaan atau instansi dengan para *stakeholdernya*. Karena itu Polresta Depok coba memanfaatkan perkembangan media digital dengan membuat aplikasi Halo Polisi. Aplikasi dapat diunduh melalui *Google Playstore*. Dengan aplikasi Halo Polisi, warga Kota Depok dapat berinteraksi dengan anggota Kepolisian hanya dengan menggunakan *smartphone*. Penulis melakukan penelitian di Polresta Depok dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang datanya dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Polresta Depok melalui pemanfaatan media digitalnya berhasil membentuk loyalitas pelanggan melalui aplikasi Halo Polisi. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya warga yang mengunduh aplikasi Halo Polisi dari tahun 2017 dan hingga saat ini masih menyimpan aplikasi tersebut di *smartphone* mereka. Tetapi strategi dan taktik yang digunakan Polresta Depok dalam membentuk loyalitas pelanggan belum menjangkau target khalayak secara keseluruhan, serta media sosial yang digunakan belum dimanfaatkan secara maksimal.

**Keyword: Strategi, Media Digital, Halo Polisi**

### **ABSTRACT**

*In the current digital era, the development of communication and information media has also begun to take advantage of digital technology. It can be seen from the number of smartphone users. This is a challenge for companies or agencies to be able to use digital media for their professional activities. Because digital media is considered capable of facilitating and accelerating the interaction of companies or agencies with their stakeholders. Therefore, the Depok Police is trying to take advantage of the development of digital media by creating the Halo Police application. Applications can be downloaded via Google Playstore. With the Halo Police application, residents of Depok City can interact with members of the Police using only a smartphone. The author conducted research at the Depok Police using descriptive qualitative research methods, the data were collected through observation, interviews, literature and documentation. The conclusion of this research is that the Depok Police, through the use of its digital media, has succeeded in building customer loyalty through the Halo Police application. This can be proven by residents who downloaded the Halo Police application from 2017 and are still saving the application on their smartphones. But the strategies and tactics used by the Depok Police in forming customer loyalty have not reached the target audience as a whole, and the social media used have not been fully utilized.*

**Keyword: Strategy, Digital Media, Halo Polisi**

### **PENDAHULUAN**

Saat ini teknologi sedang berkembang sangat pesat. Salah satu perkembangan teknologi dapat dilihat dari adanya telepon pintar (*smartphone*). Menurut Rahmayani (2015) dalam [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id) mengemukakan bahwa, “Lembaga riset digital marketing Emarketer memperkirakan pada 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif

*smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika.”

Membahas mengenai Strategi Institusi, baiknya sebuah perusahaan atau instansi dapat memanfaatkan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi secara positif dapat mempermudah dan mempercepat penyampaian dan penerimaan informasi. Menurut Lumanauw dkk (2016) dalam [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com) mengemukakan bahwa, “Presiden Joko Widodo (Jokowi) memberikan tujuh arahan pokok kepada jajaran pimpinan Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang menghadiri Rapat Pimpinan (Rapim) TNI-Polri di Auditorium STIK - PTIK Jakarta. Keenam, TNI-Polri harus melek teknologi informasi sehingga bisa memberikan respons lebih cepat dalam menyebarkan informasi.”

Pada tanggal 26 November 1981 berdasarkan surat keputusan Kadapol VII/Metro Jaya No. Pol. : Skep/98/XI/1981 tentang Pembentukan Komando Resort Kepolisian Metro 709/Depok atau Kores 709/Depok namanya berubah menjadi POLRES (Kepolisian Resort) Depok.

Polresta (Kepolisian Resort Kota) Depok yang beralamat di Jalan Margonda Raya No.14, Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat, 16431, membuat aplikasi Halo Polisi.

Menurut Amelia (2017b) dalam news.detik.com mengemukakan bahwa, “Halo Polisi adalah sebuah layanan aplikasi berbasis *mobile* dan web yang dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk melaporkan berbagai kejadian yang berhubungan dengan Polresta Depok, baik tentang kriminalitas, kemacetan, atau hal lain yang perlu dilaporkan secara instan dan cepat untuk mendapatkan penanganan secara cepat (*quick response*).

Aplikasi tersebut saat ini baru bisa diunduh oleh pengguna ponsel berbasis Android. Atau pengguna bisa menginstalnya di Google Playstore. Halo Polisi juga dapat diakses dengan mengunjungi alamat situs [www.halopolisi.id](http://www.halopolisi.id), yang memiliki fungsi sama dengan aplikasi Android yang dapat diinstal. Hanya, media yang digunakan berbeda. Meski demikian, masyarakat juga bisa melaporkan kejadian dan hal lain melalui Halo Polisi versi *website* ini.”

Aplikasi Halo Polisi pernah membantu warga mencegah tindak kejahatan. Menurut Amelia (2017a) dalam news.detik.com mengemukakan bahwa, “Seorang siswa di Sekolah Pribadi, JL Margonda, Depok, Jawa Barat, selamat dari upaya percobaan penculikan oleh seorang wanita tak dikenal. Aplikasi ‘Halo Polisi’ yang dimiliki Polresta Depok merespons cepat kejadian tersebut.”

Menurut Amelia (2017c) dalam news.detik.com mengemukakan bahwa, “Polresta Depok meluncurkan aplikasi HaloPolisi untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Wali Kota Depok KH Idris Abdul Somad menyambut baik terobosan Polresta Depok itu dan menyebutnya sebagai kado di hari ulang tahun Kota Depok. *Grand launching* HaloPolisi, yang digelar Kamis, 27 April 2017, memang bertepatan dengan hari jadi Kota Depok yang ke-18. Menurut Idris, kehadiran HaloPolisi ini sejalan dengan *tagline* Kota Depok, yakni *smart city and friendly city*.”

Dengan demikian jika dikaitkan dengan Polresta Depok dalam upaya memanfaatkan Media Digital, menurut Flew dalam Tamburaka (2013:72) mengemukakan bahwa, “Media digital adalah bentuk dari konten media yang menggabungkan dan mengintegrasikan data, teks, suara, dan berbagai gambar yang tersimpan dalam format digital dan didistribusikan melalui suatu jaringan seperti kabel serat optik, satelit dan sistem transmisi gelombang rendah.”

Dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat dan dalam rangka mewujudkan polisi yang Promoter (Profesional, *Modern* dan Terpercaya), untuk itu Polresta Depok membuat layanan Kepolisian yang menggunakan media digital, yaitu aplikasi Halo Polisi. Polresta Depok membuat strategi ini dengan tujuan warga yang sudah mengunduh aplikasi Halo Polisi dapat menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka waktu yang lama sehingga dapat terbentuk loyalitas pelanggan terhadap Polresta Depok.

## METODOLOGI

Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam Menyusun dalam Menyusun dan menyajikan data. Serta dalam proses pengumpulan datanya, penulis melakukan Teknik observasi tidak langsung, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi guna mengumpulkan data-data yang relevan.

Menurut Ahmadi (2016:169) mengemukakan bahwa, “Seorang pengamat bisa melakukan pengumpulan data tanpa harus melibatkan diri langsung ke dalam situasi di mana peristiwa itu berlangsung, melainkan dengan menggunakan media tertentu (misalnya, elektronik). Cara yang demikian itu disebut sebagai nonpartisipasi.”

Penulis juga melakukan wawancara secara tatap muka langsung dengan *Key Informan* yaitu, Bpk. IPDA I Made Budi S, SE, selaku Wakil Kepala Subbagian Polresta Depok atau yang biasa disebut dengan PAUR (Perwira Urusan).

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kepustakaan dengan mencari referensi dari buku-buku ilmiah dan jurnal ilmiah terkait topik strategi dalam membentuk loyalitas pelanggan dalam pemanfaatan media digital.

Sedangkan dalam hal pengumpulan data dokumentasi yang penulis lakukan berdasarkan pemaparan menurut Sugiyono dalam Prastowo (2016:226) mengemukakan bahwa, “Dokumen adalah catatan peristiwa yang Pada riset ini, penulis menggunakan metode dokumentasi dari *website*, situs berita, foto yang merupakan milik penulis sendiri dimana hasil dari pengambilan gambar pada saat melakukan kunjungan ke Polresta Depok, foto yang merupakan dokumentasi milik Polresta Depok, dan hasil rekaman dari wawancara penulis dengan narasumber.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bersumber dari dokumen Polresta Depok, Polresta (Kepolisian Resor Kota) Depok yang beralamat di Jalan Margonda Raya No. 14, Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat, 16431, pada awalnya bernama Komando Sektor Kepolisian 822-11/Depok, yang dimana pada waktu itu berada dibawah kendali Komando Resor Kepolisian 822 Bogor Kodak (Komando Daerah Kepolisian) VIII Langlang Buana, Jawa Barat.

Sejak daerah Depok dijadikan wilayah untuk pemukiman, banyak didirikan Komplek Perumahan oleh *Developer*, termasuk Perum Perumnas yang membangun Komplek Perumnas Depok 1, Depok Utara, Depok II/Tengah dan Depok Timur, yang dimana peresmianya dilakukan oleh Presiden RI tahun 1976.

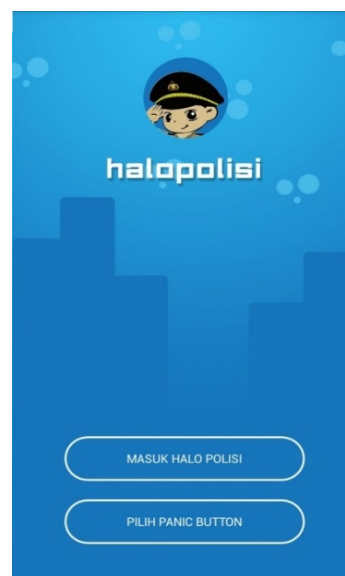
Perkembangan wilayah Depok semakin meningkat pesat sehubungan dengan pembangunan Kampus Universitas Indonesia. Mengantisipasi keadaan tersebut, berdasarkan Radiogram Menhankam/Pangab No: T/239/1981, tanggal 19 Maret 1981 tentang Prioritas Pembangunan/Pengembangan Komando Sektor Kepolisian 822-11/ Depok menjadi setingkat KOMANDO RESORT KEPOLISIAN KOTA oleh Kadapol (Kepala Daerah Kepolisian) VII Metro Jaya, Mayor Jendral Polisi Anton Soedjarwo dibentuk Satuan Tugas Kepolisian Depok, dengan kekuatan 76 anggota yang pada saat itu dipimpin oleh Dansat Gas Mayor Polisi Drs. Bambang Sugiarto, yang menjadi cikal bakal berdirinya Polres (Polisi Resort) Depok.

Untuk merealisasikan Radiogram Menhankam/Pangab diatas, oleh Kapolri (Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia) diterbitkanlah Surat Keputusan No. Pol. : Skep/241/XI/1981, tanggal 26 November 1981 tentang pengalihan wewenang Kepolisian Wilayah Depok dari Kodak VIII/Langlang Buana kepada Kodak VII/Metro Jaya, dan pada tanggal 26 November 1981 berdasarkan surat keputusan Kadapol VII/Metro Jaya No. Pol. : Skep/98/XI/1981 tentang Pembentukan Komando Resort Kepolisian Metro 709/Depok atau Kores 709/Depok yang kemudian namanya berubah menjadi POLRES Depok, dibawah Komando Polda Metro Jaya yang membawahi 3 (tiga) Polsek (Polisi Sektor), yaitu Polsek Beji, Polsek Sawangan dan Polsek Pancoran Mas.

Dengan berjalannya waktu dan perkembangan pembangunan Wilayah Polres Depok khususnya sebagai penyangga Ibu Kota dan RUTR Jabotabek Polri mengantisipasi dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang Hukum, dan melaksanakan kuat Hankam bidang Sospol sehingga sejak tanggal 28 November 1996 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia,

Letnan Jenderal Polisi Drs. Diby Widodo No. Pol. : Kep/12/IX/1996 tentang wilayah hukum Polres Depok terdiri dari, Polsek Cimanggis, Polsek Sawangan/Limo, Polsek Bojong Gede, Polsek Pancoran Mas, Polsek Beji dan Polsek Sukmajaya.

Polresta Depok membuka peluang untuk mendapatkan informasi dari masyarakat, serta merupakan fungsi yang diperlukan dan terdepan. Tetapi saat ini, Polresta Depok belum berada langsung dibawah Kapolresta Depok. Saat ini Polresta Depok mengoperasikan aplikasi Halo Polisi dengan dibantu oleh Bagian Operasional, Satuan Lalu Lintas dan Satuan Sabhara (Samapta Bhayangkara) Polresta Depok.



Sumber : Aplikasi Halo Polisi Polresta Depok  
Gambar 1. Tampilan awal aplikasi Halo Polisi

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang penulis dapatkan selama melakukan riset Strategi Polresta Depok dalam Pemanfaatan Media digital, Khususnya Halo Polisi ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu, metode observasi, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi. Dapat penulis uraikan hasil penelitian penulis sebagai berikut:

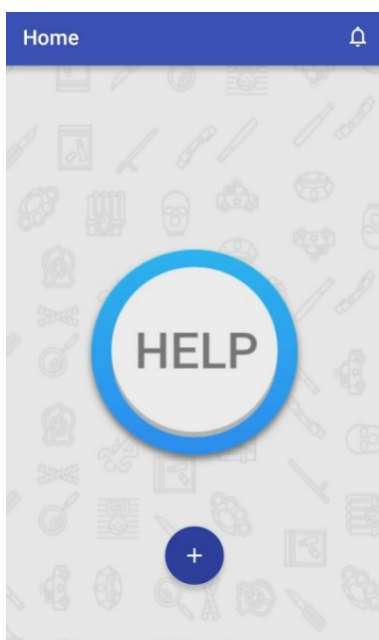
Saat ini teknologi berkembang begitu pesat. Perkembangan teknologi dapat dilihat dari banyaknya publik yang menggunakan *smartphone*. Hampir semua pelayanan perusahaan atau instansi kepada publik dilakukan dengan menggunakan media digital.

Polresta Depok merupakan pelopor pelayanan Kepolisian berbasis aplikasi, yaitu aplikasi Halo Polisi dan *Panic Button*. Awalnya Halo Polisi dan *Panic Button* merupakan dua aplikasi yang terpisah. Tetapi saat ini, di dalam aplikasi Halo Polisi sudah terdapat *Panic Button*. Warga yang membutuhkan pertolongan Kepolisian secara cepat dapat menekan tombol "*Help*" *Panic Button* yang terdapat pada aplikasi Halo Polisi.

Warga yang ingin menggunakan aplikasi Halo Polisi harus mendaftar di aplikasi tersebut dengan menggunakan nama dan *email*. Sedangkan untuk menggunakan *Panic Button*, warga harus mendaftar lagi dengan menggunakan nomor *handphone* dan juga nomor KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Menurut “Tentang HaloPolisi,” (2016) dalam [www.halopolisi.id](http://www.halopolisi.id) mengemukakan bahwa: Halo Polisi adalah sebuah layanan aplikasi berbasis mobile dan web yang dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk melaporkan berbagai kejadian yang berhubungan dengan Kepolisian Republik Indonesia baik itu tentang kriminalitas, kemacetan atau hal lain yang perlu dilaporkan secara instan dan cepat untuk mendapatkan penanganan. Saat ini Halo Polisi hadir dalam dua jenis platform yang bisa digunakan oleh masyarakat yaitu melalui perangkat Android dengan mengunduh dan menginstall aplikasi HaloPolisi dari Google Playstore.

Untuk memberikan laporan kejadian masyarakat harus terlebih dahulu mendaftar di aplikasi menggunakan username dan juga email melalui aplikasi. Selain melalui aplikasi, HaloPolisi juga dapat diakses menggunakan browser dengan mengunjungi alamat situs [www.halopolisi.id](http://www.halopolisi.id). Halaman website ini memiliki fungsi yang sama dengan Aplikasi android yang dapat diinstall hanya media yang digunakannya saja yang berbeda, namun demikian masyarakat bisa melaporkan kejadian dan hal lain juga melalui HaloPolisi versi web.



Sumber : *Panic Button* Polresta Depok  
Gambar 2: Tombol “Help” di *Panic Button* di Aplikasi Halo Polisi

Beberapa fitur tambahan lainnya selain bisa melihat laporan yang masuk, masyarakat umum juga bisa mencari kantor polisi yang terdekat (berdasarkan koordinat GPS), juga banyak fitur lain seperti

komunitas dan juga forum diskusi. Ke depan, HaloPolisi direncanakan akan direlease juga untuk versi IOS-nya sehingga pengguna iPhone juga dapat menggunakan layanan ini.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat dan banyaknya warga yang menggunakan *smartphone* membuat Polresta Depok menggunakan media digital dalam bentuk aplikasi Halo Polisi, guna mempermudah dan mempercepat pelayanan Kepolisian kepada warga.

Aplikasi Halo Polisi merupakan terobosan Polresta Depok untuk mewujudkan polisi yang Promoter (Profesional, *Modern* dan Terpercaya). Promoter merupakan program Kapolri (masa jabatan 13 Juli 2016 – 22 Oktober 2019), Bpk. Jenderal Polisi Drs. M. Tito Karnavian, MA, P.Hd. Selain itu juga untuk membentuk loyalitas pelanggan, karena jika loyalitas pelanggan telah terbentuk maka akan membantu meningkatkan citra baik Polresta Depok dimata publik.

Sedangkan Target khalayak dari aplikasi Halo Polisi sendiri adalah sebagai berikut:

1. Demografi  
Jenis Kelamin : Laki-laki dan perempuan.  
Usia : 17 – 50 tahun.
2. Geografi  
Target Primer : Warga Kota Depok.  
Target Sekunder : Warga di luar Kota Depok, yaitu Kota yang masih berada di wilayah Negara Indonesia.
3. Psikografi  
Semua warga dengan berbagai tingkat penghasilan.

Berdasarkan klasifikasi target market diatas, melalui aplikasi Halo Polisi, Polresta Depok menyampaikan kepada warga bahwa “Keamanan Ada Di Jarimu”. Polresta Depok berpesan agar masyarakat dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi Halo Polisi, sehingga interaksi dan komunikasi antara anggota Kepolisian dan warga dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Sedangkan strategi Polresta Depok dalam membentuk loyalitas pelanggan, yaitu melalui pendekatan pelanggan dengan memanfaatkan media digital.

Dengan demikian, Taktik Polresta Depok dalam membentuk loyalitas pelanggan, yaitu:

1. Mengadakan *launching* aplikasi Halo Polisi dalam ajang pameran Depok *Police Expo 2*.
2. Mengunggah konten mengenai aplikasi Halo Polisi di media sosial seperti, *instagram, facebook, twitter* dan *youtube*.
3. Mendatangi sekolah di wilayah Kota Depok.
4. Membuat dan memasang *stiker, banner* dan *xbanner* aplikasi Halo Polisi.

5. Mengajak artis untuk mensosialisasikan aplikasi Halo Polisi seperti, Ramzi, Ayu Ting-Ting, Narji dan Cathy Sharon.
6. Memberikan *respon* yang cepat terhadap laporan yang masuk yaitu dengan memasang sirine di ruang *Command And Communication Centre* yang akan aktif jika ada warga yang menekan tombol “*Help*” *Panic Button* yang terdapat di aplikasi Halo Polisi.

Polresta Depok membentuk loyalitas pelanggan melalui aplikasi Halo Polisi menggunakan beberapa media. Untuk publik yang merupakan pelajar, maka media yang digunakan yaitu melalui Bhabinkamtibmas Polsek. Bhabinkamtibmas Polsek datang langsung ke sekolah di wilayah Kota Depok.

Untuk publik yang berusia 40 tahun ke atas, juga melalui Bhabinkamtibmas Polsek. Bhabinkamtibmas Polsek datang langsung ke rumah warga di wilayah Kota Depok, agar warga yang berusia 40 tahun ke-atas lebih mudah untuk mengetahui cara menggunakan aplikasi Halo Polisi Polresta Depok.

Untuk publik yang berusia 20 sampai 40 tahun, yang merupakan mahasiswa, pekerja dan semua yang selalu menggunakan media social di setiap harinya, maka media yang digunakan yaitu *instagram*, *facebook*, *twitter* dan *youtube*.

Adanya pemberitaan mengenai aplikasi Halo Polisi pada *website* pemerintah seperti, [www.depok.go.id](http://www.depok.go.id), [diskominfo.depok.go.id](http://diskominfo.depok.go.id), dan [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id). Selain itu juga ada pemberitaan pada beberapa media seperti, Radar Depok, d`monitor Depok, [depokpos.com](http://depokpos.com), [m.detik.com](http://m.detik.com), NET.News, [metrotvnews.com](http://metrotvnews.com) dan [m.rri.co.id](http://m.rri.co.id).

Polresta Depok juga menggunakan media berupa *stiker* Halo Polisi yang di tempel pada kendaraan operasional Polresta Depok. Selain itu, Polresta Depok juga menggunakan *banner* dan *xbanner* Halo Polisi, yang akan dipasang pada saat Polresta Depok akan melakukan konferensi pers.

Strategi Polresta Depok dalam membentuk loyalitas pelanggan, yaitu, pendekatan pelanggan melalui media digital. Media digital yang digunakan berupa aplikasi Halo Polisi. Ide pembuatan Halo Polisi dan *Panic Button* yaitu dari Bpk. Komisaris Besar Polisi Herry Heryawan, SiK, M.H. selaku Kapolresta Depok periode November 2016 sampai November 2017.

Aplikasi Halo Polisi dan *Panic Button* dibuat oleh PT Haribima. Polresta Depok yang mengoperasionalkan. Biaya pembuatan dan biaya operasional Polresta Depok yang mengeluarkan. Jika ada warga yang menekan tombol “*Help*” *Panic Button* yang terdapat di aplikasi Halo Polisi, maka sirine di *Command And Communication Centre* Polresta Depok akan berbunyi. Kemudian petugas yang piket di *Command And*

*Communication Centre* akan menghubungi pelapor untuk ditanya mengenai masalah apa yang terjadi.

Jika lokasi pelapor di wilayah Polresta Depok, anggota Polresta Depok yang akan membantu. Jika lokasi pelapor dekat dengan Polsek, maka Polresta Depok akan menghubungi Polsek terdekat dari lokasi pelapor. Target Polresta Depok, kurang dari 10 (sepuluh) menit anggota polisi sudah sampai di lokasi pelapor.

Operator aplikasi Halo Polisi ada 6 (enam) anggota. Aplikasi Halo Polisi beroperasi selama 7 (tujuh) hari dalam 1 (satu) minggu, selama 24 jam. 1 (satu) hari terdiri dari 3 (tiga) *shift*, dan 1 (satu) *shift* terdiri dari 2 (dua) anggota polisi.

Operator aplikasi Halo Polisi bertugas menjawab pertanyaan dan laporan warga, serta melakukan pencatatan jumlah mengunduh dan laporan yang masuk ke aplikasi tersebut untuk setiap harinya.

Tabel 1. Nama Operator Aplikasi Halo Polisi.

NO	NAMA	DARI BAGIAN/SATUAN
1	Aipda Siswanto	Bagian Operasional
2	Brigadir Nawawi	Bagian Operasional
3	Brigadir Heri	Satuan Lalu Lintas
4	Brigadir Yoga	Satuan Lalu Lintas
5	Bripda Ardian	Satuan Sabhara
6	Bripda Darmawan	Satuan Sabhara

Sumber : Polresta Depok

Polresta Depok mengadakan *soft launching* aplikasi Halo Polisi pada 19 Februari 2017 yang dihadiri oleh pelawak Narji dan artis Cathy Sharon. Kemudian mengadakan *launching* aplikasi tersebut dalam ajang pameran Depok *Police Expo 2* pada 27 April 2017 di Margo City Depok.



Sumber : Dokumen Resmi Polresta Depok

Gambar 3. *Launching* Aplikasi Halo Polisi.

Polresta Depok mengunggah foto *soft launching* dan *launching* aplikasi Halo Polisi di *instagram*, serta mengunggah video artis seperti Ramzi dan Ayu Ting-Ting di *youtube* Polresta Depok, yang mengajak warga untuk mengunduh aplikasi Halo Polisi.

Polresta Depok dengan dibantu Bhabinkamtibmas mendatangi sekolah-sekolah seperti, SMP Muhammadiyah 1 Depok dan lainnya, serta mengunjungi tokoh masyarakat di wilayah Kota Depok.

Polresta Depok juga membuat dan memasang *stiker* aplikasi Halo Polisi di kendaraan operasional polisi, dan memasang *banner* dan *xbanner* aplikasi Halo Polisi pada saat Polresta Depok akan mengadakan konferensi pers.

*Soft launching* aplikasi Halo Polisi berhasil dilakukan. *Launching* aplikasi Halo Polisi dalam ajang pameran Depok *Police Expo 2* di Margo City Depok juga berhasil dilakukan, hal itu dapat dilihat dari hadirnya Bpk. Dr. Mohammad Idris, M.A. selaku Walikota Depok, dan dapat dilihat dari adanya media yang meliput seperti, [poskotanews.com](http://poskotanews.com), [www.kilasdepok.com](http://www.kilasdepok.com), dan [m.detik.com](http://m.detik.com).

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Polresta Depok, jumlah *member* aplikasi Halo Polisi dan *Panic Button* semakin lama semakin bertambah. Sejak Oktober 2016 hingga April 2018 jumlah *member* aplikasi Halo Polisi berjumlah 32.503 *member* dan *Panic Button* berjumlah 17.653 *member*.

Selain itu juga, berdasarkan wawancara penulis dengan informan yaitu, Fatonah (40th), ibu rumah tangga di Depok. Dia mengunduh aplikasi Halo Polisi sejak tahun 2017 dan hingga saat ini masih menyimpan aplikasi tersebut di *smartphonenya*. Menurutnya, dengan aplikasi Halo Polisi dia dapat mengetahui situasi lalu lintas, lokasi kantor polisi terdekat dan sebagainya. Dengan *Panic Button*, jika ada kejadian yang tidak diinginkan di jalan, dia dapat langsung menekan tombol “*Help*” untuk meminta bantuan Kepolisian.

Penulis juga mewawancarai Lusi (27th), karyawan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) di Depok. Dia mengunduh aplikasi Halo Polisi sejak tahun 2017 dan sampai saat ini masih menyimpan aplikasi tersebut di *smartphonenya*. Menurutnya, aplikasi Halo Polisi sangat bermanfaat karena jika ada kejadian yang tidak diinginkan di SPBU tempatnya bekerja, dia dapat langsung menekan tombol “*Help*” yang terdapat di *Panic Button*. Selain itu juga, di aplikasi Halo Polisi dia dapat melihat kegiatan yang dilakukan oleh anggota Kepolisian. Di aplikasi Halo Polisi, dia dapat berinteraksi dengan anggota Kepolisian dan juga dengan *member* lain.

Penulis juga mewawancarai Toto (40th), petugas keamanan Bank di Depok. Dia sudah mengunduh aplikasi Halo Polisi sejak April tahun 2017. Menurutnya aplikasi tersebut sangat luar biasa dan dia

akan selalu menyimpan aplikasi Halo Polisi di *smartphonenya*.

Namun dalam setiap kegiatan wajarnya selalu akan menemukan kendala. Kendala yang terjadi pada aplikasi Halo Polisi, yaitu:

1. *Server* yang sewaktu-waktu dapat terganggu.
2. Jaringan internet yang sewaktu-waktu dapat terganggu.
3. Listrik yang padam.

Dari 3 (tiga) kendala diatas, Polresta Depok memiliki pemecahan, yaitu:

1. Menangani *server* yang mengalami gangguan, dengan sigap anggota Polresta Depok yang berjaga menghubungi perusahaan yang membuat aplikasi Halo Polisi guna memperbaiki *server* yang mengalami gangguan tersebut.
2. Menangani jaringan internet yang mengalami gangguan, Polresta Depok hanya dapat menunggu hingga jaringan internet kembali berjalan normal.
3. Menangani listrik yang padam, Polresta Depok menghubungi PLN (Perusahaan Listrik Negara) wilayah Kota Depok.

## KESIMPULAN

Polresta Depok merupakan pelopor pelayanan Kepolisian berbasis aplikasi. Aplikasi tersebut yaitu aplikasi Halo Polisi. Aplikasi Halo Polisi mempermudah warga dan anggota Kepolisian dalam berinteraksi.

Pada aplikasi Halo Polisi, anggota polisi dapat mengunggah kegiatan yang dilakukannya setiap hari, agar warga dapat mengetahui kegiatan yang dilakukan anggota Kepolisian, sedangkan warga dapat memberikan pertanyaan atau melaporkan kejadian yang dilihat atau dialaminya. Warga dapat mengunduh aplikasi Halo Polisi di *Google Playstore*, dan mendaftar di aplikasi tersebut dengan menggunakan nama dan *email*. *Soft launching* aplikasi Halo Polisi berhasil dilakukan.

*Launching* aplikasi Halo Polisi dalam ajang pameran Depok *Police Expo 2* di Margo City Depok juga berhasil dilakukan. Hal itu dapat dilihat dari adanya media yang meliput seperti, [poskotanews.com](http://poskotanews.com), [www.kilasdepok.com](http://www.kilasdepok.com), dan [m.detik.com](http://m.detik.com). Jumlah *member* aplikasi Halo Polisi semakin lama semakin bertambah. Sejak Oktober 2016 hingga April 2018 jumlah *member* aplikasi Halo Polisi berjumlah 32.503 *member*.

Berdasarkan riset yang dilakukan penulis di Polresta Depok dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi, maka dapat penulis simpulkan bahwa Polresta Depok berhasil membentuk loyalitas pelanggan melalui aplikasi Halo Polisi. Hal itu dapat dilihat dari adanya

warga yang telah mengunduh aplikasi Halo Polisi sejak April 2017 hingga April 2018 masih menyimpan aplikasi tersebut di *smartphone* mereka.

Hal itu sejalan dengan definisi loyalitas pelanggan menurut Lovelock dan Wright dalam Priansa (2017:490) yang mengemukakan bahwa, “loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.”

Strategi dan taktik yang dilakukan Polresta Depok dalam membentuk loyalitas pelanggan melalui aplikasi Halo Polisi sudah bagus, hal itu penulis lihat pada saat penulis dengan dibantu oleh Bhabinkamtibmas Polsek mengunjungi warga yang sudah mengunduh aplikasi Halo Polisi sejak tahun 2017, yang hingga saat ini masih memiliki aplikasi tersebut di *smartphone* mereka. Warga mengapresiasi Polresta Depok yang membuat pelayanan Kepolisian berbasis aplikasi tersebut. Tetapi strategi dan taktik yang dilakukan Polresta Depok belum menjangkau target khalayak secara keseluruhan. Hal itu dapat dilihat dari adanya beberapa warga Kota Depok yang belum mengetahui aplikasi Halo Polisi Polresta Depok.

Penggunaan media sosial seperti, *instagram*, *facebook*, *twitter* dan *youtube* yang digunakan Polresta Depok untuk menjangkau target khalayak aplikasi Halo Polisi juga belum dimanfaatkan secara maksimal. Di *facebook*, Polresta Depok belum banyak mengunggah konten mengenai aplikasi Halo Polisi.

Sedangkan pada platform *youtube* Polresta Depok, video artis yang mengajak warga untuk mengunduh aplikasi Halo Polisi belum banyak menarik perhatian publik. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya pemutaran video tersebut yang di unggah 1 (satu) tahun yang lalu, hanya terlihat sekitar 150 sampai 450 kali pemutaran.

Di sisi lain, penulis memiliki saran, Polresta Depok dapat lebih aktif lagi dalam memberikan konten pada aplikasi Halo Polisi seperti, mengunggah konten berupa informasi terkini yang berhubungan dengan Kepolisian seperti, mengunggah persyaratan pembuatan SIM, dan sebagainya.

Polresta Depok dapat mengunggah konten mengenai aplikasi Halo Polisi yang lebih bagus lagi, seperti mengunggah video tutorial cara mengunduh dan menggunakan aplikasi Halo Polisi di *youtube* Polresta Depok dan sebagainya.

Polresta Depok juga baiknya dapat lebih cepat tanggap lagi terhadap setiap laporan warga di aplikasi Halo Polisi. Hal ini disarankan karena untuk memberikan tingkat kepercayaan yang lebih hingga semakin banyak warga yang mengunduh aplikasi Halo Polisi, dan dapat membentuk loyalitas pelanggan pada *member* baru,

serta dapat mempertahankan loyalitas pelanggan yang telah terbentuk.

## REFERENSI

- Ahmadi, R. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Amelia, M. (2017a). Aplikasi “Halo Polisi” Selamatkan Siswa di Depok dari Penculikan.
- Amelia, M. (2017b). Polresta Depok Luncurkan Aplikasi Pelaporan Kriminal “Halo Polisi.”
- Amelia, M. (2017c). Wali Kota: Aplikasi HaloPolisi Jadi Kado HUT Depok.
- Lumanauw, N., Arnaz, F., & JAS. (2016). Rapim TNI-Polri, Presiden Jokowi Berikan Tujuh Arahan.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Priansa, D. J. (2017). *KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Rahmayani, I. (2015). *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*.
- Tamburaka, A. (2013). *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tentang HaloPolisi. (2016).