

TESIS

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PETUGAS BEA CUKAI DALAM PROFILING PENUMPANG DI
BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN**

**DENNIS IRWANSYAH DJAYA
NIM E022211016**



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

TESIS

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PETUGAS BEA CUKAI DALAM PROFILING PENUMPANG DI
BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN**

INTERPERSONAL COMMUNICATION ANALYSIS OF
CUSTOMS OFFICERS IN PASSENGER PROFILING
AT SULTAN HASANUDDIN INTERNASIONAL AIRPORT

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi
Ilmu Komunikasi**

Disusun dan Diajukan Oleh

Dennis Irwansyah Djaya
E022211016

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

TESIS

ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BEA CUKAI DALAM PROFILING PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN

Disusun dan diajukan oleh
DENNIS IRWANSYAH DJAYA
E022211016

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **04 Juli 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.
NIP 196201181987021001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,


Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.
NIP 196107161987021001


Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si.
NIP 195910011987022001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin,


Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.
NIP 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dennis Irwansyah Djaya
NIM : E022211016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Magister

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BEA CUKAI DALAM PROFILING PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan bukan pengambilan tulisan orang lain. Bahwa tesis yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Maros, 05 Juli 2023

Yang menyatakan



Dennis Irwansyah Djaya

KATA PENGANTAR

Tiada kata lain yang patut penulis utarakan selain dari kata alhamdulillah, segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala atas segala nikmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul "Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Bea Cukai dalam Profiling Penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin".

Penelitian yang penulis lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan tesis ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si yang rela meluangkan waktunya sebagai Ketua Komisi Penasihat dan Dr. Jeanny Maria Fatimah, M. Si yang juga bersedia bermurah hati meluangkan waktunya sebagai Anggota Penasihat. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Tim Dosen Penguji yaitu Dr. Muhammad Farid, M.Si., Dr. Sudirman Karnay, M.Si., dan Dr. Arianto, S.Sos., yang telah memberikan banyak saran dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Tim Bea Cukai Bandara Sultan Hasanuddin Makassar yang telah membantu dalam proses penelitian di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

Kepada Pimpinan Universitas Hasanuddin Makassar serta para dosen, penulis ucapkan terima kasih karena telah memfasilitasi penulis dalam menempuh program magister. Ucapan terima kasih penulis kepada seluruh mahasiswa Pascasarjana Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang telah kebersamai penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

Akhirnya kepada kedua orang tua tercinta Bapak Djaya Nur, SE dan ibunda Aminah daeng Sanga (rahimahullah), penulis ucapkan limpah terima

kasih dan penghormatan yang tinggi atas doa, kesabaran, pengorbanan yang ikhlas, dan motivasi mereka selama penulis menempuh pendidikan. Penghargaan yang besar juga penulis sampaikan kepada isteri tercinta Sriani Sujiprihatin dan seluruh anak-anak penulis (Asy Syifa Irwansyah, Aisyah Irwansyah, Abdullah Irwansyah dan Abdurrahman Irwansyah) yang telah begitu banyak memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini, utamanya memberikan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan, untuk itu maka penulis terbuka untuk menerima saran untuk perbaikan penelitian ini. Akhir kata semoga sumbangsih penelitian ini dapat menjadi salah satu ilmu bermanfaat yang bernilai ibadah di hadapan Allah subhanhu wata'ala. Amin.

Makassar, Juni 2023
Penulis

Dennis Irwansyah Djaya

ABSTRAK

DENNIS IRWANSYAH DJAYA. *Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Bea Cukai dalam Profiling Penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanudin* (dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Jeanny Maria Fatimah).

Penelitian ini bertujuan menganalisis (1) komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas bea cukai dengan penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dalam upaya mendeteksi penyelundupan barang terlarang, utamanya narkoba; (2) menganalisis cara petugas bea cukai memaknai pesan nonverbal yang berasal dari penumpang yang diindikasikan melakukan penyelundupan; dan (3) cara petugas bea cukai mengurangi ketidakpastian dalam penentuan profil penumpang sehingga fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai *Community Protector* dapat berfungsi secara optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan interpretatif dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas bea cukai dengan penumpang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu kontak persepsi dengan cara memperoleh informasi tentang penumpang dari unit intelijen, kontak interaksional dilakukan melalui wawancara penumpang, dan keterlibatan hubungan yang terjadi bersifat impersonal; (2) petugas bea cukai memaknai pesan nonverbal lebih fokus kepada ekspresi wajah penumpang dan dimaknai menjadi dua kategori, yaitu penumpang berisiko tinggi melakukan penyelundupan dan penumpang berisiko rendah melakukan penyelundupan; dan (3) pengurangan ketidakpastian dilakukan petugas bea cukai untuk memprediksi perilaku penumpang dengan cara mencari informasi mengenai penumpang secara aktif, pasif, dan interaktif.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, petugas bea cukai, pesan nonverbal, pengurangan ketidakpastian



ABSTRACT

DENNIS IRWANSYAH DJAYA. *The Analysis of Custom Officers' Interpersonal Communication in Profiling Passengers at Sultan Hasanudin International Airport* (supervised by Andi Alimuddin Unde and Jeanny Maria Fatimah)

This study aims to analyze the interpersonal communication carried out by custom officers with passengers at Sultan Hasanuddin International Airport, Makassar as an effort to detect smuggling of prohibited goods, especially narcotics, analyze how customs officers interpret nonverbal messages originating from passengers who are indicated to be smuggling, and analyze how customs officers reduce uncertainty in determining passenger profiles, so the Directorate General of Customs and Excise as a community protector can function optimally. This research used an interpretative approach with a qualitative research approach. The data collection techniques used were observation and in-depth interview methods. The results of the study shows that interpersonal communication carried out by customs officers with passengers is carried out through several stages, namely perceptual contact by obtaining information about passengers from the intelligence unit, interactional contact carried out through passenger interviews, and impersonal relationship involvement. Uncertainty reduction is carried out by custom officers to predict passengers' behavior by actively, passively, and interactively seeking information about passengers. Custom officers interpret non-verbal messages to focus more on passengers' facial expressions that are interpreted into two categories, namely passengers with a high risk of smuggling and passengers with a low risk of smuggling.

Keywords: interpersonal communication, customs officers, nonverbal messages, uncertainty reduction.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Konsep	14
1. Konsep Komunikasi Interpersonal	14
2. Fitur Komunikasi Interpersonal	15
3. Tahapan Hubungan Komunikasi Interpersonal	17
4. Tingkatan Komunikasi Interpersonal.....	20
5. Tujuan Komunikasi Interpersonal	22
6. Komunikasi Nonverbal.....	26
7. Perilaku Nonverbal	29
8. Konsep Profiling	35
B. Landasan Teori	37
1. Teori Penilaian Sosial	37
2. Teori Pengurangan Ketidakpastian.....	40
3. Teori Pengungkapan Diri (Self Disclosure Theory)	46
C. Penelitian Terdahulu	49
D. Kerangka Pikir	51

BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Pendekatan Penelitian	52
B. Jenis Penelitian	54
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	54
D. Jenis dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Informan Penelitian	57
G. Teknik Analisis Data	59
H. Teknik Keabsahan Data	61
I. Jadwal Pelaksanaan	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran Lokasi Penelitian	65
3. Temuan Penelitian.....	78
B. Pembahasan	124
1. Tahapan Komunikasi Interpersonal Petugas Bea Cukai Dalam Profiling Penumpang	124
2. Strategi Mengurangi Ketidakpastian Petugas Bea Cukai Dalam Profiling Penumpang :	132
3. Proses Pemaknaan Pesan Petugas Bea Cukai Dalam Profiling Penumpang	142
BAB V KESIMPULAN HASIL PENELITIAN	150
A. Kesimpulan	150
B. Saran	151
C. Peluang Pengembangan	153
Daftar Pustaka	154
Daftar Pertanyaan :.....	158
LAMPIRAN III Dokumentasi Kegiatan Profiling Penumpang	162
Lampiran IV Transkrip Pembicaraan.....	167

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Tersangka Narkoba berdasarkan jenis Kelamin.....	4
Tabel 2	Tersangka Narkoba berdasarkan Kelompok Umur.....	4
Tabel 3	Kasus Pengidap AIDS berdasarkan Faktor Resiko Tahun 2020.....	5
Tabel 4	Data Pasien Rehabilitasi Narkoba.....	6
Tabel 5	Perbandingan harga narkoba tingkat konsumen akhir.....	6

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Model Social Judgment Theory Muzafer Sherif, dari Griffin	39
Gambar 2	Kerangka Pikir.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi tidak lepas dari kehidupan manusia, melalui komunikasi berbagai kebutuhan manusia dapat terpenuhi. Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah adanya kebutuhan untuk mengetahui peluang-peluang yang bisa dimanfaatkan dan menghindari sesuatu yang dapat menjadi ancaman lingkungannya. Peluang dan ancaman yang berasal dari manusia dapat dideteksi melalui komunikasi yang merupakan instrumen interaksi sosial yang dengannya dapat digunakan untuk memprediksi sikap orang lain (Cangara 2019: 2).

Menurut Harold D Laswell dalam Cangara (2019: 2) ada 3 (tiga) hal yang mendorong manusia untuk berkomunikasi yaitu adanya hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya, upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya, dan yang terakhir adalah upaya manusia untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Manusia berkomunikasi untuk mengontrol lingkungannya salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui ancaman yang datang kepada lingkungannya. Ancaman barang berbahaya dari luar negeri merupakan ancaman yang di hadapi oleh Indonesia sebagai sebuah negara kepulauan.

Indonesia yang merupakan negara kepulauan di satu sisi memiliki berbagai peluang di antaranya potensi alam yang besar namun di sisi lainnya terdapat potensi ancaman masuknya barang berbahaya di wilayah perbatasan negara, salah satu contoh barang berbahaya tersebut adalah narkoba.

Berdasarkan hasil survei Badan Narkotika Nasional dan PMB-LIPI tahun 2019, angka prevalensi penyalahgunaan narkoba tingkat nasional setahun terakhir berada pada angka 1,80% dari seluruh penduduk Indonesia berumur 15 sampai dengan 64 tahun. Angka setara dari angka prevalensi itu mencerminkan bahwa penyalahguna narkoba sebanyak 3.419.188 orang dari 186.616.874 orang penduduk Indonesia yang berumur 15 sampai 64 tahun (Imron et al., 2020a). Dengan kata lain, rasio penyalahgunaan narkoba di Indonesia adalah 1:55 atau dari setiap 55 orang penduduk Indonesia berusia 15 sampai 64 tahun terdapat satu orang yang menyalahgunakan narkoba.

Data tersebut menunjukkan bahwa penyalahgunaan narkoba semakin mengancam masyarakat, penyalahgunaan obat-obatan terlarang semakin hari semakin meningkat dan mengkhawatirkan, berbagai macam dampak buruknya di bidang kesehatan dapat mengancam generasi muda dan masa depan bangsa Indonesia. Dampak buruk lainnya adalah kerugian material kurang lebih 63 triliun, kerugian tersebut terdiri dari kerugian akibat belanja narkoba, kerugian akibat barang-barang yang dicuri, kerugian akibat biaya rehabilitasi dan kerugian biaya-biaya lainnya.

Tabel 1. Tersangka Narkoba berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Tersangka	Persentase
1.	Laki-laki	55.714	94,81 %
2.	Perempuan	3.050	5,19 %

Sumber : Indonesia Drugs Report Tahun 2021

Tabel 2. Tersangka Narkoba berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah Tersangka	Persentase
1.	< 15 Tahun	133	0,23 %
2.	16 - 19 Tahun	2.785	4,74 %
3.	20 - 24 Tahun	10.219	17,39 %
4.	25 - 29 Tahun	16.394	27,90 %
5.	> 30 Tahun	28.077	47,78 %
6.	Tidak diketahui	1.156	1,97 %
Jumlah		58.764	100 %

Sumber : Indonesia Drugs Report Tahun 2021

Tabel 3. Kasus Pengidap AIDS berdasarkan Faktor Resiko Tahun 2020

No	Faktor Resiko	Jumlah Orang
1.	Heteroseksual	6.016
2.	Homoseksual	1.558
3.	Jarum Suntik Tidak Steril	506
4.	Transfusi Prenatal	171
5.	Tidak Diketahui	165
6.	Biseksual	146
7.	Transfusi Darah	11

Sumber : Indonesia Drugs Report Tahun 2021

Berbagai gangguan mental maupun fisik yang dialami oleh pengguna penyalahgunaan narkoba yang berupa ketergantungan yang mengakibatkan pengguna narkoba harus dilakukan rehabilitasi, dari data Tabel 4 dapat dilihat bahwa jumlah pasien rehabilitasi meningkat sebesar 31,86 % dari tahun 2020 ke tahun 2021.

Tabel 4. Data Pasien Rehabilitasi Narkoba

No	Jenis Kelamin	2020	2021	Kenaikan (YoY)
1.	Laki-laki	947	1.537	62,30% ▲
2.	Perempuan	277	77	-72,2% ▼
	Jumlah	1.224	1.614	31,86% ▲

Sumber : Indonesia Drugs Report Tahun 2021 dan 2022

Selain angka penyalahguna narkoba yang mencapai 3.4 juta sebagaimana dijelaskan diawal, terdapat fakta tentang perbedaan harga narkoba di Indonesia dan Malaysia yang cukup mengagetkan, data tersebut dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 5. Perbandingan harga narkoba tingkat konsumen akhir

Jenis Narkoba	Unit Satuan	Malaysia	Indonesia
		2020	2020
Crystalline Methamphetamine (shabu)	Per gram	Rp143,390	Rp1,547,000
“Ecstasy”	Per tablet	Rp107,590	Rp377,000
Heroin	Per gram	Rp39.800	Rp1,692,000
Ganja	Per kg	Rp8,900,000	Rp2,682,500*

Sumber : United Nations Office on Drugs and Crime Report (UNODC)

*Data yang ada hanya tahun 2018

Data pada tabel 5 memperlihatkan bahwa narkotika jenis *crystalline methamphetamine* (shabu) adalah narkotika yang memiliki disparitas harga yang sangat tinggi di pasar gelap dimana shabu seberat 1 gram di Malaysia dihargai hanya senilai Rp143.390 namun setelah masuk ke Indonesia harganya meningkat tajam lebih dari 10 kali lipat menjadi Rp1,547,000. Harga shabu yang mahal di Indonesia membuatnya menjadi pasar yang menjanjikan keuntungan besar bagi para penyelundup narkotika jaringan internasional.

Melihat berbagai realitas di atas dalam upaya mengurangi korban dari penyalahgunaan narkoba maka salah satu hal yang dilakukan adalah menangkal upaya penyelundupan, maka pemerintah melakukan upaya pencegahan masuknya narkotika ke wilayah Indonesia salah satunya dengan meningkatkan pengawasan terhadap lalu lintas masuknya barang dan orang di perbatasan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 tahun 1995 tentang Kepabeanan di dalamnya dijelaskan bahwa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan instansi pemerintah yang diberi tugas untuk melakukan pengawasan lalu lintas barang di perbatasan negara, tugas tersebut merupakan salah satu fungsi utama dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu fungsi *community protector* yang berarti melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang yang dilarang maupun dibatasi yang dapat mengakibatkan gangguan terhadap kesehatan, keamanan dan moralitas. Untuk menjalankan fungsi pengawasan lalu lintas barang yang

masuk atau keluar dari wilayah Indonesia, Petugas Bea Cukai diberikan wewenang untuk melakukan pemeriksaan terhadap setiap orang yang tiba atau akan berangkat ke luar negeri, kewenangan pemeriksaan orang tersebut meliputi pemeriksaan badan dan pemeriksaan barang yang secara detail wewenang tersebut tercantum dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 17 tahun 1995 tentang Kepabeanan.

Selain itu terdapat bentuk nyata dari kepercayaan pemerintah Indonesia kepada institusi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah dibuktikan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 2 tahun 2020 tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika Tahun 2020-2024 dimana Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dipercayakan untuk memimpin program Customs Narcotics Targeting Center (CNTC) yaitu suatu program yang bertujuan mencegah masuknya narkotika melalui bandara, pelabuhan dan pos lintas batas negara. Secara kelembagaan dukungan pemerintah pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga dibuktikan dengan dibentuknya unit baru dalam organisasi tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yaitu Direktorat Interdiksi Narkotika di tingkat nasional dan Seksi Narkotika dan Barang Larangan di tingkat provinsi, sehingga secara kelembagaan terdapat tiga organisasi pemerintah di Indonesia yang

mempunyai tugas khusus dalam pemberantasan narkoba yaitu Badan Narkotika Nasional, Kepolisian, dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Salah satu contoh kaitan pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan narkoba yang sempat menjadi pemberitaan media massa adalah penyelundupan heroin sebanyak 100 gram yang dilakukan oleh artis Steve Emmanuel. Salah satu portal berita online tirto.id memberikan judul berita yang bernada kritis kepada Institusi Bea Cukai dengan judul "Steve Emmanuel Loloskan Kokain dari Belanda, Bea Cukai ke Mana?" (<https://tirto.id/dcG3>). Dalam artikel tersebut reporter menyoroti proses pemeriksaan penumpang oleh petugas bea cukai yang dianggap kurang ketat, sorotan tersebut berdasarkan hasil pengamatan reporter pada tiga kali kunjungan di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta. Namun terdapat bantahan dari Kabag Humas Ditjen Bea Cukai Deni Surjantiro yaitu sebagaimana tertulis dalam artikel yang tersebut :

"Saat [pesawat] datang, kami pastikan ada [petugas] sebagai pemeriksa [dan menjaga saat] masuk barang ke x-ray. Walaupun satu orang, dia, kan, melihat x-ray. Jika tak ada yang mencurigakan tidak akan diperiksa. Diperiksa apabila ada barang mencurigakan," kata Deni, Jumat sore (28/12/2018). Deni menerangkan tak semua penumpang memang diperiksa secara ketat. Ini lantaran Bea Cukai menerapkan sistem risk management yang sudah berlaku di setiap bandara di dunia. Sistem ini pula yang menjadikan setiap orang yang datang ke Indonesia tak perlu mengantri panjang karena proses pemeriksaan sudah dilakukan sebelumnya, salah satunya melalui analisis terhadap CCTV yang mengawasi gerak-gerik penumpang saat tiba di bandara. *"Penumpang datang dari luar negeri sehari bisa di atas 20 ribu orang, seandainya semua diperiksa antrean bisa sampai ke avron"*.

Realita lainnya namun dalam kasus yang berbeda dikemukakan oleh Deputi Pemberantasan BNN Inspektur Jenderal Arman Depari di

Badan Narkotika Nasional pada tanggal 25 Agustus 2016. Menurut Arman, pelaku penyelundupan narkoba jaringan Malaysia mempunyai target menjadikan Makassar sebagai gudang distribusi narkoba untuk Indonesia bagian timur (Tempo, 25 Agustus 2016).

Berdasarkan uraian berita tersebut di atas digambarkan bahwa tak semua penumpang dilakukan pemeriksaan karena banyaknya jumlah penumpang dan Kota Makassar merupakan target penyelundupan narkoba. Pernyataan tersebut menarik bagi penulis untuk diteliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana realita yang terjadi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai tempat masuknya orang yang datang dari luar negeri dan juga merupakan salah satu tempat dilakukannya pengawasan orang yang masuk ke dalam wilayah Indonesia.

Berdasarkan beberapa tayangan di youtube salah satunya chanel iNews Magazine : <https://www.youtube.com/watch?v=ImPfAywo4R0> dengan judul Bergelagat Aneh, Wanita Muda ini Ternyata Bawa Happy Five & Sabu Part 01 - Indonesia Border 28/08, terlihat proses pengawasan penumpang yang tiba dari luar negeri dilakukan proses profiling terhadap beberapa sampel penumpang. Profiling penumpang tersebut dilakukan melalui proses wawancara. Dalam proses wawancara tersebut petugas bea dan cukai mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada penumpang yang terpilih. Berdasarkan pengamatan penulis pertanyaan yang diajukan

untuk memberi gambaran tentang profil penumpang. Beberapa pertanyaan yang sering diajukan adalah :

1. Apa keperluan orang tersebut datang ke Indonesia?
2. Apa profesi dari orang tersebut?
3. Berapa lama orang tersebut akan berada di Indonesia?
4. Apakah orang tersebut melakukan perjalanan sendirian?
5. Barang bawaan apa saja yang dibawa ke Indonesia?

dalam melakukan wawancara tersebut petugas bea cukai diharapkan mampu memperoleh informasi yang jujur dan mengurangi ketidakpastian sehingga dapat memperoleh profil yang benar tentang penumpang dari luar negeri. Kurangnya keterampilan petugas bea dan cukai dalam memaknai pesan verbal dan nonverbal akan berakibat kesalahan dalam mengkonstruksi profil penumpang, dan tentunya akan berakibat pada meningkatnya peluang penyelundupan narkoba, sebagaimana pendapat Albert Mahrabian dalam Cangara (2019: 129) menyimpulkan tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7 persen dari bahasa verbal, 38 persen dari vokal suara, dan 55 persen dari ekspresi muka.

Wewenang pemeriksaan badan oleh petugas bea cukai sebagaimana disebutkan sebelumnya dilakukan secara selektif dan menerapkan manajemen risiko yaitu dengan cara melakukan interogasi terlebih dahulu terhadap penumpang, interogasi dilakukan berupa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*). Komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang dilakukan secara tatap

muka, setiap pelaku komunikasi menangkap reaksi seseorang secara langsung. Dilakukan dengan cara non verbal atau verbal (Widjaja :2020).

Komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat penting dalam dalam kegiatan wawancara para penumpang yang berasal luar negeri, di mana komunikasi yang dilakukan oleh petugas bea cukai adalah untuk mendapatkan suatu jawaban serta petunjuk terhadap profil penumpang. Dalam wawancara penumpang yang berasal dari luar negeri petugas bea cukai dituntut untuk memastikan proses pemaknaan pesan dilakukan sesuai dengan nilai-nilai organisasi dalam proses profiling penumpang.

Kondisi penumpang yang merupakan orang asing bagi petugas bea cukai yang berasal dari beragam latar belakang budaya dan negara membuat kondisi ketidakpastian disebabkan kurangnya informasi, apalagi proses mencari informasi dalam waktu yang singkat. Untuk mengurangi ketidakpastian tersebut tentunya dibutuhkan strategi. Selain itu dalam proses wawancara penumpang, petugas bea cukai juga dituntut membuat penilaian mengenai penumpang yang diwawancarai, kesimpulan berupa tingkat resiko penumpang dengan kategori penumpang *high risk* (beresiko besar melakukan penyelundupan) atau *low risk* (kecil kemungkinan melakukan penyelundupan). Proses penilaian profil penumpang tersebut harus dilakukan dalam kurung waktu yang singkat.

Berdasarkan paparan yang kami sampaikan di atas, maka penulis melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal petugas bea cukai

yang dilakukan dalam menentukan profiling penumpang pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tersebut dengan judul :
“Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Bea Cukai dalam Profiling Penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin”.

B. Rumusan Masalah

Melihat berbagai realitas di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal petugas bea cukai dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin ?
2. Bagaimana petugas bea cukai mengurangi ketidakpastian dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin?
3. Bagaimana proses pemaknaan pesan petugas bea cukai dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis komunikasi interpersonal petugas bea cukai dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.
2. Untuk menganalisis upaya mengurangi ketidakpastian petugas bea cukai dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.
3. Untuk menganalisis pemaknaan pesan yang dilakukan petugas bea cukai dalam melakukan profiling penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.

D. Manfaat Penelitian :

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, yakni peneliti dapat memberi masukan dan menjelaskan fenomena komunikasi dari praktek komunikasi interpersonal, sehingga fenomena tersebut masih relevan dengan teori yang ada.
2. Manfaat praktis, yakni penelitian dapat memberikan rekomendasi dan membantu petugas bea cukai di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dalam mengembangkan dan mempersiapkan kemampuan komunikasi interpersonal serta menjadikan referensi ilmiah sebagai upaya dalam melakukan perbaikan dan evaluasi kegiatan profiling penumpang.

- 3.** Manfaat sosial, yakni penelitian ini dapat memberikan pengaruh sosial terutama pemberantasan narkotika, mengurangi dampak penyebaran narkotika, hingga fungsi menjaga kesehatan dan meningkatkan penegakan hukum di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Konsep Komunikasi Interpersonal

Terdapat beberapa definisi dari komunikasi interpersonal diantaranya dikemukakan oleh R. Wayne Pace dalam Cangara (2019: 66) mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Hartley dalam Liliweri (2017: 26) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah prosedur yang membuat dua orang bertukar informasi, perasaan yang disampaikan melalui pesan verbal dan non verbal. Defenisi ini menggaris bawahi fakta penting bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya mementingkan tentang 'apa' diucapkan, yaitu bahasa yang digunakan, tapi 'bagaimana' cara bahasa itu diucapkan, misalnya, pesan nonverbal yang dikirim, seperti nada suara dan ekspresi wajah. Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang memiliki karakteristik khas sebagai berikut : (1) Komunikasi dari satu orang ke satu orang lain, (2) komunikasi yang terjadi secara tatap muka, (3) komunikasi yang mencerminkan bentuk dan isi yang bersifat interaksi interpersonal, dan (4) dengan komunikasi yang mengutamakan karakteristik individu, peran individu dalam relasi sosial di antara mereka.

Trenholm dan Jensen dalam Liliweri (2017: 26) mengatakan, komunikasi interpersonal mengacu pada komunikasi *dyadic* di mana ada dua individu yang berbagi peran sebagai pengirim dan penerima, kemudian menjadi terhubung melalui kegiatan dan saling menciptakan makna. Joseph A. Devito dalam Liliweri (2017: 26) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah : a. Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika; b. Komunikasi yang menghubungkan (*connected*) antara para mitra yang romantik, para pelaku bisnis, dokter dan pasien, dan lain-lain, yang meliputi seluruh kehidupan manusia sehingga komunikasi interpersonal terjadi karena interaksi antar pribadi yang mempengaruhi individu lain dalam berbagai cara tertentu; c. Interaksi verbal dan nonverbal antara dua atau lebih orang yang saling bergantung satu sama lain, *interdependent people*, di mana yang dimaksudkan dengan "*interdependent individuals*" adalah komunikasi interpersonal yang terjadi antara orang-orang yang saling terkait di mana di antara mereka saling mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, "*interdependent people*" seperti hubungan antara seorang bapak dengan anak, dua orang yang sedang bercinta, dua orang teman karib, dan terkadang juga komunikasi di antara beberapa orang dalam kelompok kecil yang karib seperti keluarga.

2. Fitur Komunikasi Interpersonal

Selanjutnya Martin Buber dalam Liliweri (2017: 41) mendefinisikan

komunikasi interpersonal sebagai selektif, sistemik, unik dan transaksional yang memungkinkan orang untuk merefleksikan dan membangun pengetahuan pribadi satu sama lain dan menciptakan makna bersama. Penjelasan detail dari definisi tersebut mencakup fitur komunikasi interpersonal dari Martin Buber yaitu :

Selektif berarti bahwa setiap orang tidak berkomunikasi secara akrab atau erat dengan semua orang yang dia temui, tiap orang akan memilih dengan siapa dia akan berkomunikasi secara akrab dan intim.

Sistemik berarti komunikasi interpersonal terjadi dalam berbagai sistem, sistemlah yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, contoh dalam model transaksional, setiap orang merasa berkomunikasi “dengan” orang lain, bukan berkomunikasi “kepada” orang lain. Komunikasi interpersonal juga terjadi dalam sistem budaya dimana kebudayaan mempengaruhi cara orang berkomunikasi.

Unik dalam definisi ini adalah komunikasi interpersonal terjadi pada tingkatan terdalam, kita menyebutnya sebagai “komunikasi interpersonal yang unik”, yang terjadi dalam keunikan ini karena setiap orang yang berkomunikasi mempertimbangkan interaksi dan relasi interpersonal dengan segala kekurangan dan kelebihanannya yang tak tergantikan.

Prosesual berarti komunikasi interpersonal merupakan proses yang berkesinambungan, proses yang terus dan sedang berlangsung. Ini berarti komunikasi interpersonal itu berkembang dari waktu ke waktu yang membuat setiap orang yang terlibat di dalamnya menjadi lebih pribadi,

dimana dalam komunikasi yang menjadi pembahasan terkait dengan masa lalu, kini dan masa depan.

Transaksional berarti komunikasi interpersonal merupakan proses transaksi antara dua orang yang berkomunikasi “dengan” dan bukan berkomunikasi “kepada” satu sama lain. Sifat transaksional dari komunikasi interpersonal menyiratkan bahwa tanggung jawab komunikator adalah berbagi efektifitas komunikasi di antara mereka.

Menciptakan Makna, inti dari komunikasi interpersonal adalah makna yang dibagi antara mereka yang terlibat dalam komunikasi itu. Ketika dua orang berkomunikasi interpersonal maka akan terjadi bahwa kedua orang itu membagi (share) makna pesan dengan mencari tahu apa kata-kata yang diucapkan, apakah makna perilaku yang ditampilkan, apakah kata-kata itu mewakili perilaku, apa yang tersirat dan tidak tersurat? Paling penting adalah makna itu terletak pada “isi” (*content*) dan “hubungan” (*relations*). Konten ini berkaitan dengan arti harfiah atau denotative dari suatu kata, sedangkan hubungan mengacu pada apa yang terungkap dalam komunikasi yang menjelaskan hubungan antara komunikator dengan komunikan.

3. Tahapan Hubungan Komunikasi Interpersonal

Menurut **Joseph A. DeVito** (2013), hubungan interpersonal dibangun melalui beberapa tahapan, yaitu :

Kontak, pada tahapan ini, terdapat beberapa jenis kontak persepsi seperti apa yang kita lihat, apa yang kita dengar, dan lain-lain. Dari

tahapan ini kita membentuk sebuah gambaran mental dan fisik seperti gender, usia, kepercayaan dan nilai, dan lain-lain. Setelah terjadi persepsi, kemudian dilanjutkan dengan kontak interaksional yang superfisial dan relatif impersonal. Pada tahapan inilah biasanya kita melakukan pertukaran informasi kepada mereka yang terlibat dalam proses komunikasi. Misalnya, "Halo, perkenalkan nama saya Gepeng.". Para peneliti berpendapat pada tahapan kontak inilah kita nantinya akan memutuskan apakah kita melanjutkan hubungan atau tidak.

Keterlibatan, pada tahapan keterlibatan hubungan, berkembang rasa kesamaan karena terhubung. Di sinilah kita mengalami dan mencoba untuk belajar lebih banyak tentang orang lain. Dalam tahapan keterlibatan terdapat dua fase yaitu fase menguji dan fase mengintensifkan. Pada fase menguji, kita ingin melihat apakah penilaian awal yang kita miliki terbukti beralasan atau tidak. Misalnya, kita bertanya, "Di manakah kamu bekerja?". Jika kita ingin mengetahui seseorang lebih baik lagi maka kita akan lanjutkan keterlibatan kita dengan secara intensif melakukan interaksi yang diawali dengan memberitahu informasi mengenai diri kita.

Keakraban, pada tahapan ini kita berkomitmen pada diri kita sendiri untuk tetap mengenal lebih jauh seseorang dan membentuk sebuah hubungan ketika seseorang tersebut menjadi seorang teman dekat, atau pasangan. Kualitas dan kuantitas pertukaran interpersonal berkembang dan menjadikan kita menjadi lebih sering membicarakan secara rinci tentang hubungan tersebut. Selanjutnya, kita akan saling

berbagi jaringan sosial dan lain-lain. Pada tahapan inilah kepuasan hubungan juga berkembang. Dalam tahapan ini terdapat dua fase. Pada fase pertama atau fase komitmen interpersonal dua orang berkomitmen kepada mereka sendiri kepada orang lain dalam cara yang pribadi. Pada fase ikatan sosial, komitmen dibuat umum, misalnya kepada keluarga dan teman.

Kemunduran, tahap kemunduran hubungan ditandai dengan melemahnya ikatan antara teman atau kekasih. Fase pertama pada tahapan kemunduran hubungan adalah ketidakpuasan intrapersonal yang mulai dialami saat berinteraksi dan mulai memandang masa depan yang suram dengan pasangan. Jika fase ini terus berkembang, maka akan berlanjut ke fase kedua, yaitu kemunduran interpersonal. Kita mulai menarik diri atau menghindari untuk berinteraksi, tidak lagi saling berbagi, seringkali diam ketika bersama-sama, minimnya kontak fisik, dan minimnya kedekatan secara psikologis. Di sinilah konflik berkembang dan sulit menemukan solusi yang terbaik.

Perbaikan, pada fase awal tahapan perbaikan yaitu perbaikan intrapersonal, kita mencoba untuk menelaah serta menganalisa apa yang salah dan mulai menemukan titik terang atau cara untuk mengatasi keretakan hubungan yang terjadi. Kita mengevaluasi sisi positif maupun negatif andaikata hubungan yang ada diteruskan atau diakhiri. Untuk memutuskan memperbaiki hubungan, kita harus memasuki fase perbaikan interpersonal yaitu berkomunikasi dengan pasangan mengenai apa yang

ingin dilihat, apa yang akan dilakukan, dan apa yang pasangan ingin lakukan. Inilah tahap negosiasi dimana kita dan pasangan kita mencoba untuk memperbaiki hubungan.

Putusnya hubungan, pada tahapan ini ikatan antar individu benar-benar putus. Pada awalnya putusnya hubungan umumnya berlangsung dalam bentuk perpisahan interpersonal misalnya pisah rumah. Jika perpisahan ini diterima dan jika hubungan sudah tidak bisa diperbaiki, maka kita memasuki fase perpisahan sosial. Jika hubungan tersebut adalah sebuah pernikahan, maka fase ini menuju pada perceraian.

4. Tingkatan Komunikasi Interpersonal

Martin Buber dalam Liliweri (2017: 42) menjelaskan bahwa dalam komunikasi interpersonal semua komunikasi terjadi antara orang dengan orang, dimana komunikasi tersebut bertingkat-tingkat dari sesuatu yang asing ke suasana yang akrab, atau dengan kata lain dari sesuatu yang impersonal ke interpersonal. Hal yang perlu diingat bahwa banyak dari komunikasi kita tidak melibatkan interaksi pribadi, misalnya kita mengakui ada pribadi satu sama lain tetapi kita tidak terlibat dengan mereka dalam pembicaraan yang akrab. Tingkatan komunikasi yang dikatakan Martin Buber yaitu : I-It, I-You, dan I-Thou.

a. Tingkatan Komunikasi I-It

Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain maka satu aspek yang perlu diperhatikan adalah status dan peran sosial dia dalam lingkungan komunitas dan masyarakat dia. Kita selalu mengawali

komunikasi melalui satu percakapan yang dangkal dan bersifat impersonal. Cara berkomunikasi seperti ini sering dilakukan oleh para penjual, pengantar surat pos, petugas bandara, dll. Sering kali cara berkomunikasi seperti ini menempatkan pihak lain sebagai “mereka” yang ditempatkan sebagai ‘IT’-benda bukan sebagai pribadi. Sebagian besar hubungan kita dengan orang lain memang dimulai pada tingkat “I-It” yang akan terus berkembang di kemudian hari. Hubungan antara “I-IT” akan berubah lebih dekat jika ditingkatkan ke tingkat kedua yaitu “I-You”.

b. Tingkatan Komunikasi I-You

Pada tahap ini kita berkomunikasi pada level “I-You”. Jenis komunikasi ini tidak menganggap orang lain sebagai “I-It” lagi, kita sudah mulai menganggap orang lain sebagai “YOU” dengan kepribadian tertentu. Kita bisa memulai percakapan dengan seorang orang disamping kita di dalam bus dalam suatu perjalanan luar kota, awalnya bertanya tentang dari mana asalnya yang akhirnya bertukar nomor telepon masing-masing hal tersebut menunjukkan percakapan yang bersifat personal. Jelas di sini bahwa setiap peristiwa komunikasi dan perbedaan yang terjadi antara “I-It” dengan “I-You” sangat berkaitan dengan siapa yang menjadi lawan bicara kita. Dalam komunikasi interpersonal sehari-hari kita selalu membedakan kedalaman komunikasi antara orang-orang yang dekat dengan kita (saudara-saudara kandung, orangtua) dengan teman-teman kuliah atau teman

kerja.

c. Tingkatan Komunikasi I-Thou

Pada tingkatan ini komunikasi interpersonal berada pada tingkatan tertinggi dalam interaksi manusia. Ketika kita berkomunikasi pada tingkat ini maka kita sebenarnya mulai bergerak melampaui komunikasi “I-You” atau melampaui peran sosial dari lawan komunikasi kita. Dalam komunikasi “I-Thou” mulai terjadi semacam dialog, kita berasumsi bahwa di antara dua pihak sudah ada rasa percaya sehingga ada kecenderungan untuk saling mengungkapkan berbagai informasi lain di luar informasi tentang peran sosial tersebut. Jadi kita mulai memasukkan informasi yang bersifat pribadi atau aspek lain dari diri kita sendiri kepada orang lain. Buber lebih lanjut menjelaskan bahwa ini merupakan tingkatan komunikasi yang tertinggi dimana kita benar-benar berada di dalam hubungan dengan manusia secara seutuhnya, pada tingkatan ini kita juga menjadi orang yang sangat tulus terhadap diri kita.

5. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri (2017: 88) komunikasi interpersonal memiliki empat tujuan yaitu; (1) saya ingin dimengerti orang lain (*to be understood*), (2) saya dapat mengerti orang lain (*to understand others*), (3) saya ingin diterima orang lain (*to be accepted*), dan (4)

agar saya dan orang lain bersama-sama memperoleh sesuatu yang harus dikerjakan bersama (*to get something done*). (Griffin, 2010; Allan, 1984; Robbins, 2009; Spitzberg, 1984).

a. Orang Lain Mengerti Saya

Dalam komunikasi interpersonal, kita sering menghendaki atau bahkan “memaksa” agar orang lain mengerti saya. Hal orang lain mengerti saya ini dapat ditafsir, (1) saya ingin agar orang lain dapat mengerti pikiran atau pendapat yang saya tulis dan ucapkan (*to be understood*) kepada mereka, atau, (2) saya ingin agar orang lain mengerti perasaan dan tindakan saya.

Pertama dalam hal memaksa. Kita tidak bisa sangkal bahwa terkadang Anda dan saya menghendaki agar orang lain “harus” mengerti pikiran, pendapat, perasaan, dan tindakan kita. Ini akan sama dengan kita cenderung tertarik dengan orang yang tertarik dengan keinginan kita, kita paling tertarik dengan orang-orang yang mengkonfirmasi identitas kita. Konfirmasi ini dapat datang dalam berbagai bentuk, tergantung citra diri orang lain terhadap kita. Individu yang memiliki harga diri tinggi cenderung mencari orang lain untuk mengakui diri mereka, lalu menghindari orang-orang yang memperlakukan mereka dengan buruk. Sebaliknya, individu yang menganggap dirinya bisa menciptakan relationship yang baik dengan orang lain maka dia cenderung memperlakukan orang lain dengan cara buruk.

Kedua, kita ingin agar orang lain dapat mengerti pikiran atau pendapat yang kita tulis dan yang kita ucapkan (*to be understood*) kepada mereka atau, kita ingin agar orang lain mengerti perasaan dan tindakan kita. Untuk membuat orang lain mengerti perasaan atau pendapat kita maka kita harus berkomunikasi dengan cara yang orang lain sukai, maka kita harus menjadi pribadi yang mereka inginkan.

b. Saya Mengerti Orang lain

Setiap orang harus berprinsip bahwa apapun jenis komunikasinya, apalagi komunikasi interpersonal, bertujuan membantu orang lain untuk menemukan diri mereka, siapakah saya, siapa Anda, kita masing-masing mempunyai identitas diri. Dengan kata lain, jika kita bertujuan agar orang lain dapat memahami identitas dan diri kita maka sebaiknya kita juga harus menjadikan identitas kita sebagai cara untuk memahami orang lain (*to understand others*). Dengan kata lain identitas kita harus dapat dijadikan sebagai parameter bagaimana orang lain membangun citra tentang kita. Alasan lain kita terlibat dalam komunikasi interpersonal adalah untuk membangun identitas. Peran kita dalam hubungan kita membantu kita membangun identitas. Demikian juga wajah, publik citra diri kami hadir untuk orang lain. Kedua peran dan wajah yang dibangun didasarkan pada bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain.

Untuk memperoleh identitas maka anjurkan orang lain untuk mengutarakan diri. Ajukan pertanyaan yang cocok, dan beri mereka waktu menjawabnya. Dengarkan dengan sungguh-sungguh. Perhatian kita yang sungguh-sungguh akan mendorong mereka untuk berbicara dengan leluasa. Jika tanggapan mereka menyingkapkan sesuatu tentang minat mereka, bertanyalah lebih lanjut dengan bijaksana. Tanpa membuat percakapan itu menjadi semacam interogasi, berupayalah lebih lanjut mengenal mereka. Pujilah mereka atas buah-buah pikiran mereka jika kita dapat melakukan hal itu dengan tulus. Bahkan jika kita tidak sependapat dengan sudut pandang mereka, kita tetap bersikap ramah dalam memaklumi pernyataan-pernyataan mereka.

c. Orang lain menerima saya

Ketika orang lain telah mengetahui identitas kita maka mereka akan dapat menerima kita, karena keterbukaan kita kepada mereka merupakan bentuk penghargaan kita kepada orang lain.

d. Kita bersama dapat melakukan sesuatu

Salah satu tujuan penting dari komunikasi interpersonal adalah bagaimana saya dan orang lain memperoleh sesuatu yang harus dikerjakan bersama (*to getsomething done*). Pada tahapan ini maka telah terjadi kebersamaan antara saya dan dia.

6. Komunikasi Nonverbal

Menurut Johnson dalam Supratiknya (1995: 62) komunikasi nonverbal adalah setiap bentuk perilaku manusia yang langsung dapat diamati oleh orang lain dan yang mengandung informasi tertentu tentang pengirim atau pelakunya. Manusia dalam berkomunikasi selain menggunakan verbal (bahasa) juga menggunakan komunikasi nonverbal atau bahasa tubuh, menurut Charles Berger (2011: 3) orang menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengorganisasikan dan mendekati atau menghindari interaksi dengan orang lain. Menurut Albert Mehrabian dalam Cangara (2019: 129) menyimpulkan tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7 persen dari bahasa verbal, 38 persen dari vokal suara, dan 55 persen dari ekspresi muka. Sedangkan menurut Burgoon dalam Joe Navaro (2014: 4) sekitar 60-65 persen komunikasi antarpribadi terdiri dari perilaku nonverbal dan saat bercinta, seratus persen komunikasi di antara pasangan terdiri dari komunikasi nonverbal.

Menurut Ekman dan Friesen dalam Gudykunst (2003 : 246)

Komunikasi

nonverbal memiliki beberapa fungsi dalam interaksi :

1. Isyarat nonverbal dapat mengulang pesan verbal.
2. Isyarat nonverbal mungkin bertentangan dengan isyarat verbal.
misalnya jika orang memberi tahu kita bahwa mereka mencintai kita

dengan nada datar, kita cenderung menafsirkan nada suara sebagai kontradiksi dengan pesan verbal.

3. Isyarat nonverbal dapat menggantikan pesan verbal.
4. Isyarat nonverbal melengkapi pesan verbal.
5. Isyarat nonverbal dapat menonjolkan bagian-bagian pesan verbal dan mengatur alur percakapan.

Menurut Ekman dalam Gudykunst (2003 : 248) berpendapat ekspresi wajah dari emosi diwariskan secara biologis dan faktor budaya mengajarkan kita kapan harus mengekspresikan emosi dan kapan tidak mengungkapkannya. Gudykunst (2003 : 248) ada juga aturan decoding budaya yang memberitahu kita bagaimana menafsirkan orang lain. Menurut Matsumoto, Wallbott, dan Scherer dalam Gudykunst (2003 : 248) pengenalan enam emosi dalam ekspresi wajah manusia bersifat universal di seluruh budaya, keenam ekspresi wajah itu adalah marah, jijik, ketakutan, kebahagiaan, kesedihan, dan kejutan.

Menurut Ekman dan Friesen dalam Morisson (2013: 146), semua perilaku nonverbal dapat dikelompokkan ke dalam satu dari lima tipe tergantung pada sumber perbuatan (*origin*), penandaan atau koding dan penggunaannya. Kelima tipe itu adalah : 1)emblem; 2)ilustrator; 3)adaptor; 4)regulator; dan 5) penunjukan perasaan.

1. **Emblem.** Tipe pertama adalah “emblem” yang secara verbal dapat diterjemahkan orang lain dengan makna yang agak tepat. Emblem

digunakan dengan cara tertentu untuk menyampaikan suatu pesan tertentu. Misalnya, menunjukkan jari tangan sehingga membentuk huruf “V” adalah tanda “Kemenangan” atau mengacungkan jempol sebagai tanda “bagus”.

2. **Ilustrator.** Tipe kedua disebut dengan “ilustrator” yang digunakan untuk menggambarkan apa yang dikatakan secara verbal, bersifat sengaja (intentional) walaupun kita tidak menyadarinya secara langsung. Misalnya menggambarkan bentuk tertentu dengan jari di udara. Ilustrator dalam penggunaannya dapat bersifat informatif dan komunikatif dan terkadang interaktif.
3. **Adaptor.** Tipe ketiga perilaku nonverbal adalah “adaptor” yang berfungsi untuk membantu meredakan ketegangan tubuh, misalnya menggaruk kepala, atau menggoyangkan kaki. Terdapat tiga jenis adaptor yaitu :
 - **Self Adaptor,** perilaku yang ditunjukkan untuk tubuh sendiri. Seperti menggaruk, menepuk, meremas, dan menggenggam.
 - **Alter Adaptor,** adaptor pengganti adalah perilaku yang ditunjukkan kepada tubuh orang lain seperti menepuk punggung seseorang.
 - **Adaptor objek,** yaitu perilaku kepada benda seperti memainkan pena di jari-jari tangan.
4. **Regulator.** Perilaku non verbal yang digunakan untuk mengontrol atau mengoordinasikan interaksi. Misalnya, kita menggunakan

kontak mata dalam percakapan untuk menunjukkan perhatian kepada lawan bicara. Regulator utamanya bersifat interaktif, intrinsik dan ikonik serta berasal dari pembelajaran budaya (*cultural learning*).

5. **Penunjukan Perasaan.** (Affect display) yaitu perilaku menunjukkan perasaan atau emosi. Wajah adalah sumber penunjukan perasaan yang kaya, namun bagian tubuh lainnya juga memiliki peran penting. Perilaku menunjukkan perasaan bersifat intrinsik, komunikatif, interaktif, dan selalu informatif.

7. Perilaku Nonverbal

a. Perilaku “3 F”

Menurut Joe Navvaro dalam bukunya cara cepat membaca bahasa nonverbal (2014: 40) otak *limbic* kita memiliki sistem pertahanan untuk memastikan seluruh organ dalam tubuh terlindungi, untuk memastikan keselamatan diri kita respon otak kita sangat elegan terhadap tekanan atau ancaman yaitu : membeku (*freeze*), menghindar (*flight*), dan melawan (*fight*).

Membeku (*freeze*) strategi membeku merupakan tahap pertama dalam sistem pertahanan otak *limbic*, respon ini contoh sederhananya dapat dilihat pada hewan yang ketika menghadapi ancaman dari pemangsa, sikap diam atau membeku dilakukan karena gerakan bisa menarik perhatian, karena sebagian besar pemangsa tertarik dengan gerakan. Demikian pula dengan manusia secara insting juga memberikan respon yang sama ketika merasa terancam respon membeku telah

diteruskan dari jaman manusia primitif hingga manusia modern dan bertahan hingga saat ini sebagai strategi pertahanan pertama untuk menghadapi ancaman atau bahaya.

Dalam kehidupan modern respon membeku dilakukan dengan lebih halus dalam kehidupan sehari-hari. Kita dapat melihatnya saat seseorang ketahuan membual atau mencuri, atau ketahuan berbohong, saat seseorang merasa terancam, mereka bereaksi seperti yang dilakukan manusia jutaan yang lalu ketika menghadapi ancaman pemangsa yaitu membeku padahal ancaman yang dihadapi bukanlah pemangsa. Dalam kehidupan sehari-hari, respon membeku diwujudkan dalam peristiwa sederhana, seperti saat seseorang sedang berjalan keluar rumah ketika sampai di halaman rumah dia tiba-tiba berhenti, memegang keeningnya sebelum berbalik untuk mematikan kompor. Kita Perlu diam sejenak agar otak kita melakukan penilaian cepat, apakah ada bahaya yang datang atukah ada sesuatu yang baru kita ingat. Yang mana kita harus siap menghadapi kemungkinan bahaya (Navvaro, 2014 hal 44).

Respons Menghindar (Flight), salah satu tujuan 'menghindar' adalah untuk menjauh dari deteksi pemangsa di situasi yang berbahaya. Tujuan kedua, untuk memberikan kesempatan bagi subjek yang terancam untuk menganalisis situasi dan menentukan aksi terbaik yang harus dilakukan. Kalau membeku tidak cukup untuk menghilangkan bahaya (misalnya, sumber bahaya terlalu dekat) respon *limbic* kedua adalah menghindari bahaya dengan pergi menjauh. Tentunya, tujuan respon ini

adalah menyelamatkan diri. Berlari adalah pilihan berguna untuk menyelamatkan diri dari bahaya. Namun dalam kehidupan modern berlari bukanlah solusi karena kita bukan hidup di alam liar, sehingga sulit menghindar dari ancaman, maka respon yang diadopsi adalah pergi menjauh. Contoh perilaku nonverbal menghindar adalah saat kita menjauhkan diri dari perhatian atau orang yang yang tidak diinginkan, atau seperti anak yang menjauh dari makanan yang tak disukainya di meja makan dan menggeser kakinya ke arah luar meja, atau menjauhi pembicaraan yang mengancamnya. Tindakan untuk memblokir dilakukan dengan cara menutup mata, menggosok kelopak mata, atau menutup muka dengan tangan.

Seseorang juga dapat menghindar dengan cara bersandar menjauhi orang yang dihindari, memberi pembatas benda di antara orang tersebut, atau mengarahkan kaki keluar ke arah pintu keluar terdekat. Semua perilaku tersebut mencerminkan bahwa otak *limbic* mengatur perilaku untuk menghindar dari seseorang, sesuatu atau bahaya di lingkungan.



Gambar 3. Secara sadar, orang saling menjauh saat tak setuju akan sesuatu

Perilaku memblokir dapat juga diterapkan, antara lain dengan menggosok mata, atau menutupi tangan di wajah (lihat gambar 4)



Gambar 4. Tindakan untuk menutup mata adalah cara paling jelas untuk menentukan kebingungan, ketidakpercayaan atau ketidak sepakatan

Respon Melawan adalah taktik terakhir otak *limbic* untuk bertahan hidup dengan cara menyerang. Saat seseorang menghadapi bahaya dan tak dapat menghindari deteksi dengan cara membeku atau menyelamatkan diri dengan cara menjauh, satu-satunya alternatif adalah bertarung. Salah satu bentuk pertarungan di zaman modern tentunya bukan pertarungan fisik melainkan pertarungan argumen. Walaupun kata argumen awalnya berkaitan dengan diskusi atau debat, namun kata ini selanjutnya digunakan untuk menjelaskan pertengkaran verbal. Argumen yang memanas pada dasarnya adalah “perkelahian” tanpa kontak fisik. Hinaan, kata-kata yang menghakimi, tuduhan, kesangsian terhadap kinerja profesi, provokasi, dan kata-kata sinis adalah persamaan perkelahian di jaman

modern, karena itu semua adalah bentuk agresi. Kontak fisik contohnya dengan menggunakan postur tubuh atau mata kita, dengan membusungkan dada atau dengan mengganggu 'ruang' orang lain.

b. Perilaku Menenangkan Diri

Umumnya saat otak *limbic* sedang merasa nyaman, kondisi mental dan psikologis ditunjukkan oleh perilaku yang merefleksikan kepuasan dan rasa percaya diri yang tinggi. Namun saat otak *limbic* mengalami perasaan tak nyaman, bahasa nonverbal kita menunjukkan aura stress dan kepercayaan diri yang rendah. Contoh perilaku nonverbal menenangkan diri adalah anak kecil yang mengisap jempolnya. Cara yang lebih halus untuk menenangkan diri pada orang dewasa contohnya adalah mengunyah permen karet, atau menggigit pensil. Banyak orang yang tak menyadari perilaku nonverbal ini, padahal untuk sukses membaca perilaku nonverbal sangat penting untuk belajar mengenali perilaku penenangan diri, karena perilaku penenangan diri memberikan banyak petunjuk soal isi kepala seseorang dengan tingkat akurasi yang tinggi.

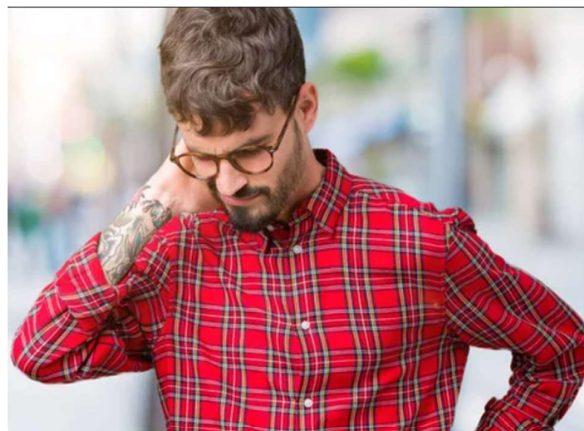
Perilaku yang menunjukkan rasa tak nyaman contohnya : duduk menjauh, kerutan di kening, atau tangan yang disilangkan biasanya diikuti instruksi dari otak agar tangan melakukan perilaku penenangan diri. Mendeteksi kebohongan memang sulit namun dari perilaku penengan diri kita dapat mengamati pertanyaan yang membuat seseorang menjadi tak

nyaman. Contohnya jika kita bertanya kepada seseorang : “Apakah dia mengenal Budi?”, dan dia menjawab sambil menyentuh leher atau mulutnya, dari perilaku tersebut kita tahu bahwa dia sedang menenangkan diri setelah mendapat pertanyaan tersebut, dan terganggu dengan pertanyaan tersebut. Perilaku menenangkan diri dapat membantu kita dalam membuka kebohongan atau informasi yang ditutupi.

Perilaku penenangan diri dengan menyentuh leher, menurut Navvaro (2014: 66) yang selama puluhan tahun mempelajari perilaku nonverbal berpendapat bahwa perilaku menyentuh leher antara laki-laki dan perempuan berbeda yaitu :

perilaku menyentuh leher laki-laki :

- a. lebih jelas dalam menyentuh leher;
- b. menggenggam atau memegang bagian leher persis di bawah dagu;
- c. kadang mengusap bagian samping atau belakang leher dengan jari mereka atau memperbaiki ikatan dasi atau kerah baju.



Gambar 5. Sentuhan di leher saat merasa tak nyaman, bingung, atau tak aman.

perilaku menyentuh leher perempuan :

- a. menyentuh atau memainkan kalung, apabila menggunakannya;
- b. menutupi lekukan leher dengan tangan;
- c. menyentuh leher kemudian mengarah ke perutnya seakan-akan melindungi janinnya.



Gambar 5. Sentuhan atau usapan di bagian lekukan leher menunjukkan rasa tak aman, tidak nyaman, takut, atau khawatir. Bermain dengan kalung memiliki arti yang sama

8. Konsep Profiling

Menurut kamus merriam webster profiling didefinisikan : *“the act or Process of extrapolating information about a person based on known traits or tendencies”* yang artinya profiling adalah tindakan atau proses memprediksi informasi tentang seseorang berdasarkan sifat atau

kecenderungan yang diketahui. Meskipun saat ini kata profiling juga banyak digunakan dalam istilah teknologi informasi untuk kepentingan kategorisasi data namun dari defenisi tersebut terlihat bahwa pada dasarnya kata profiling digunakan untuk manusia.

Adapun kaitan antara bea cukai dan profiling dapat kita temukan dalam ketentuan World Customs Organization (Organisasi Pabean Dunia) dalam Konvensi Kyoto Bab 6 disebutkan bahwa "*The Customs shall use risk analysis to determine which persons and which goods, including means of transport, should be examined and the extent of the examination*". Maksud dari ketentuan dalam konvensi tersebut adalah mewajibkan seluruh petugas bea cukai dalam melakukan pemeriksaan penumpang dan barang harus secara selektif berdasarkan profil resiko. Petugas yang terlibat dalam penentuan resiko tentu saja harus paham dalam proses profiling.

Sebagaimana kajian yang dimuat dalam jurnal dengan judul "*Using a profiling technique as an Effective mean of border protection*" didalamnya Tsarikova A.A mendefenisikan profiling adalah proses verifikasi (identifikasi) ketidakjujuran, kebohongan, perasaan tulus dan niat menggunakan metode non-instrumental. Dalam kegiatan ini, petugas bea cukai membuat profil rinci secara psikologis, menganalisis postur, gerak tubuh, ekspresi wajah, linguistik dan beberapa isyarat verbal dan nonverbal lainnya. Adapun profililing petugas bea cukai adalah satu set kegiatan khusus yang terkait dengan pemantauan penumpang,

mempelajari perilaku dan dokumen mereka, mewawancarai mereka untuk mendeteksi orang yang mencurigakan untuk memberikan keamanan nasional. Tujuan dari pembuatan profil adalah untuk menentukan apakah seseorang, objek, atau situasi mewakili atau tidak ancaman atau risiko nyata. Ancaman bukanlah risiko, risikonya terukur tetapi ancamannya tidak.

B. Landasan Teori

1. Teori Penilaian Sosial

Teori penilaian sosial atau *social judgement theory* dicetuskan oleh Muzafer Sherif pada tahun 1961 dan menjelaskan tentang bagaimana sebuah pesan yang disampaikan kepada seseorang dimaknai berdasarkan ego involvement (kognitif dan mental) yang membantu dalam menentukan perilaku selanjutnya (attitude) sebagai respons dari pesan yang diterima. Menurut Griffin (2012:196) Pesan yang diterima oleh seseorang akan disesuaikan dengan anchors atau “jangkar” yang dimiliki oleh orang tersebut. Peran besar teori ini adalah mengubah konsepsi tentang bagaimana individu memproses pesan dari yang semula beranggapan stimuli akan dikonfirmasi dengan satu titik referensi sebagai *individual's stand on a particular social issues* kemudian berubah menjadi referensi yang berbentuk *range of position* berupa garis diantara 2 titik

yaitu diantara sikap penerimaan, penolakan atau *non commitment* terhadap pesan yang disampaikan.

Menurut Littlejohn dalam Nurdin (2020:172) fokus teori penilaian sosial adalah membuat penilaian mengenai pernyataan yang di dengar. Tentunya pernyataan ini tidak hanya pernyataan yang didengar saja tetapi juga berupa pernyataan yang dilihat (visual), penilaian dari gerakan tubuh (gesture tubuh), dan berbagai jenis pesan non verbal yang mampu ditangkap oleh indera penerima pesan. Penilaian ini dapat berpengaruh pada sistem keyakinan yang dimiliki oleh seseorang.

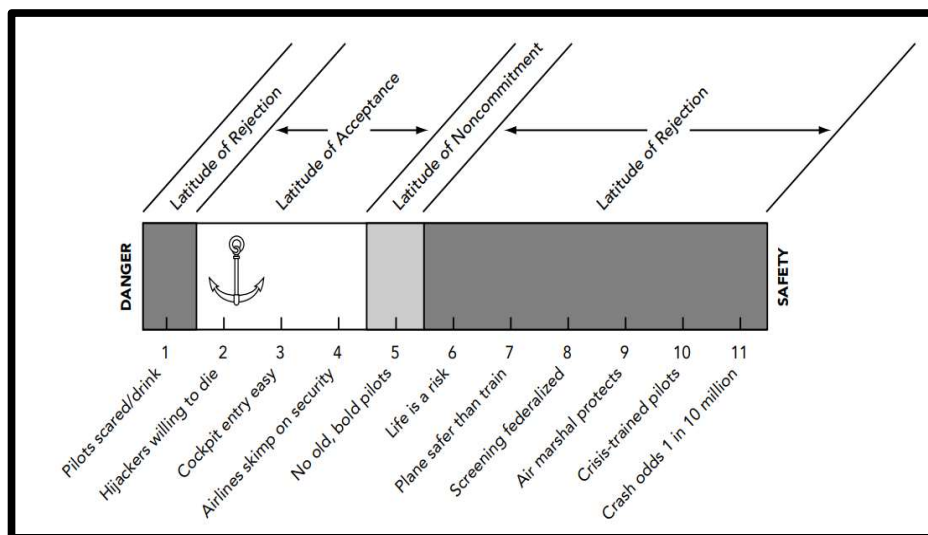
Menurut Griffin dalam Nurdin (2020:172) ada tiga asumsi yang menjelaskan tentang proses penilaian sosial yaitu :

1. Pesan atau informasi dapat diterima atau ditolak atas dasar penilaian dari seberapa penting pesan tersebut untuk dirinya (*Ego-Involvement*).
2. Pola dasar pemikiran seseorang menentukan perbandingan penilaian tentang pesan yang diterima.
3. Diterima atau ditolaknya pesan atau informasi dapat melalui tiga klaster penilaian (*Latitude of Acceptance*), penolakan (*Latitude of Rejection*), dan tidak ditolak juga tidak diterima (*Latitude of non commitment*).

Asumsi pertama menjelaskan *ego involvement* mengarah pada kepentingan seseorang pada pesan yang diterimanya. *Ego involvement* terdiri atas segi mental dan kognitif. Menurut Griffin (2012:197) Segi

mental mengarah pada rasa emosional yang dimiliki oleh seseorang sehubungan dengan pesan yang diterima sedangkan segi kognitif atau rasio mengarah pada informasi, pengetahuan, dan pemikiran atas pesan yang diterima tersebut. Menurut Maryam dan Paryontry (2020), proses kognitif adalah cara berpikir dan perilaku individu terhadap orang lain dipengaruhi oleh ingatan individu tentang perilaku orang tersebut di masa lalu dan penyimpulan tentang kebenaran alasannya. proses kognitif seperti ingatan dan penalaran (proses yang mendasari pikiran, keyakinan, ide, dan penilaian tentang orang lain yang dimiliki individu) memainkan peran penting dalam pemikiran dan perilaku sosial.

Dalam gambar 1 sebagaimana dikutip dari Griffin memperlihatkan bagaimana pesan dalam contoh kasus tentang penerbangan dimaknai.



Gambar 7. Model Social Judgment Theory Muzafer Sherif, dari Griffin
Latitude of acceptance terjadi ketika pesan diterima oleh seseorang dengan ego involvement yang kuat dan sesuai dengan maksud dari pesan

tersebut. *Latitude of rejection* terjadi ketika pesan diterima oleh seseorang dengan *ego involvement* yang rendah dan menolak pesan akibat tidak sesuai dengan pemikiran awal/anchors orang tersebut. Sedangkan *latitude of non commitment* terjadi ketika penerima pesan bersikap acuh tak acuh, tidak menerima, dan tidak menolak pesan yang diterima.

Contrast and Assimilation yaitu Efek kontras dan asimilasi merupakan hasil dari pemaknaan pesan yang dilakukan oleh seseorang, dimana efek kontras disebabkan terjadinya polarisasi atau ditemukan perbedaan yang mutlak terhadap persepsi yang dimiliki, sedangkan asimilasi terjadi karena “jangkar” pada pesan yang dimiliki oleh penerima dan pemberi pesan memiliki kesamaan (Griffin 2012 :198)

2. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori Pengurangan Ketidakpastian (Uncertainty Reduction Teori/URT) diformulasikan oleh Charles Berger dan Ricahard J. Calabrese. Mereka berusaha menjelaskan bagaimana orang berkomunikasi namun mereka tidak memiliki kepastian tentang lingkungan mereka. Menurut Panacova (2020: 69) teori ini menjelaskan bagaimana komunikasi terjadi pada orang baru pertama kali bertemu, asumsi dasar teori ini adalah bahwa pada awal interaksi dengan orang lain tujuan utama komunikasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian tentang orang asing. Teori ini juga menjelaskan tentang ketidakpastian atau ketidakmampuan orang untuk memprediksi atau menjelaskan

perilaku dirinya sendiri atau perilaku orang lain. Menurut Nurdin (2020: 92) teori ini mengidentifikasi dua jenis ketidakpastian yang menonjol dalam situasi sosial yaitu :

a. Ketidakpastian Kognitif

Ketidakpastian kognitif muncul ketika ketika individu tidak yakin tentang dirinya atas kepercayaan orang lain.

b. Ketidakpastian Perilaku

Ketidakpastian perilaku terjadi ketika orang tidak memiliki kepastian tentang tindakannya sendiri atau tindakan orang lain.

Pada prinsipnya ketidakpastian ada ketika individu tidak memiliki informasi tentang lingkungan mereka. Menurut Littlejohn dalam Nurdin (2020: 92), orang-orang termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian ketika berkomunikasi dalam tiga kondisi yaitu :

1. Ketika ada rangsangan

Individu memiliki rangsangan dalam komunikasi karena adanya dukungan sosial, penghormatan, dan loyalitas.

2. Adanya penyimpangan

Individu yang melakukan komunikasi terdorong untuk mencari informasi ketika terjadi penyimpangan dari apa yang telah diprediksi dengan cara yang tidak terduga.

3. Antisipasi terhadap komunikasi yang akan dilakukan.

Individu memiliki keinginan untuk mengurangi ketidakpastian dengan terlibat dalam interaksi dengan orang lain.

Tujuh aksioma teori ketidakpastian Menurut Berger, Calabrese dan Gudykunst dalam Budyatna (2020: 142) :

1. Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan komunikasi verbal.
2. Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan ekspresivitas afiliatif nonverbal.
3. Ketidakpastian dihubungkan secara positif perilaku pencarian informasi.
4. Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan keakraban isi komunikasi.
5. Ketidakpastian dihubungkan secara positif dengan tingkat resiprositas.
6. Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan tingkat kesamaan diantara pasangan-pasangan.
7. Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan kesukaan.

Menurut Berger dalam Budyatna (2015: 146) terdapat tiga strategi menanggulangi ketidakpastian yaitu :

1. Mencari Informasi;
2. Merencanakan;
3. Membatasi.

Mencari Informasi

Yaitu konsisten dengan pemusatan pada komunikasi sebagai sarana pengetahuan yang selanjutnya digambarkan dalam tiga kategori strategi yang digunakan yaitu :

1. Strategi Pasif

dilakukan dengan cara mengamati orang yang menjadi target dari kejauhan. Salah satu contoh mengenai strategi pasif ialah yang dinamakan penelusuran reaktifitas atau *resctivity search*, dimana orang mengamati bagaimana orang yang menjadi target bereaksi kepada orang lain dalam situasi sosial. Contoh lainnya yaitu *dishibition search*, dimana individu-individu mengamati orang yang menjadi target dalam sebuah lingkungan yang informal. Keuntungan dari strategi pasif yaitu kita dapat mengurangi penampilan yang kurang baik dihadapan target, kekurangannya tidak dapat menghasilkan informasi lebih fokus dari yang dibutuhkan oleh pengamat.

2. Strategi Aktif

dilakukan oleh individu dengan cara mencari informasi tanpa berinteraksi dengan orang yang menjadi sasaran komunikasi, dapat juga dilakukan dengan cara meminta pihak ketiga untuk memberi informasi tentang sasaran komunikasi.

3. Strategi Interaktif

dilakukan dengan dengan cara berkomunikasi langsung dengan sasaran komunikasi dengan cara yang rilek dan nyaman. Namun norma-norma kesopanan membatasi jumlah dan ketegasan pertanyaan pertanyaan yang pantas. Termasuk dalam strategi ini yaitu dengan cara mencari pengungkapan secara timbal balik yaitu dengan cara mengungkapkan informasi dan berharap bahwa target mencocokkan atau menyamakan pengungkapan informasi itu. Strategi interaktif merupakan cara langsung mengurangi ketidakpastian; di pihak lain dapat menimbulkan kecemasan, perasaan malu, tidak nyaman, dan perasaan janggal.

Membuat Perencanaan

Menurut Berger dalam Budyatna (2015: 145) individu-individu juga dalam menanggulangi ketidakpastian dengan membuat perencanaan sebelum dan selama interaksi sosial. Rencana yang dibuat merupakan sebuah gambaran kognitif tentang tindakan-tindakan yang akan digunakan agar berhasil rencana yang dibuat sampai pada tahap yang sangat kompleks. Namun rencana-rencana yang terlalu sederhana kurang memiliki kedalaman dalam kondisi ketidakpastian, sedangkan rencana yang terlalu kompleks membuat individu menjadi kurang fleksibel. Menurut Berger individu-individu yang paling berhasil dalam lingkungan-lingkungan yang ambigu adalah mereka yang dapat membuat, dan mengubah

rencana-rencana untuk membicarakan kemungkinan-kemungkinan yang mungkin terjadi.

Membatasi

Strategi yang ketiga ialah membatasi terhadap hasil-hasil yang negatif yang dapat terjadi apabila pembuatan pesan-pesan dalam kondisi-kondisi ketidakpastian. Caranya misalnya menyusun pesan-pesan sedemikian rupa dengan cara memperkecil penampilan yang menjengkelkan, misalnya menggunakan humor. Cara lainnya dengan mengalihkan arah pesan ketika akan menarik diri. Pilihan lainnya ialah menggunakan pesan-pesan ambigu untuk menutupi maksud yang sebenarnya. Menurut Berger dalam Budyatna (2015: 146) strategi-strategi pembatasan ini meskipun bermacam-macam namun memberikan tujuan yang sama untuk menghindarkan perasaan malu dalam situasi ambigu.

Menurut West dan Turner dalam Nurdin (2020: 93) teori pengurangan ketidakpastian dibangun berdasarkan asumsi-asumsi sebagai berikut :

1. Orang mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal;
2. Ketidakpastian adalah keadaan yang tidak mengenakkan, menimbulkan stress secara kognitif;
3. Ketika orang asing bertemu, perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka atau meningkatkan prediktibilitas;

4. Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan;
5. Komunikasi interpersonal adalah alat utama yang utama untuk mengurangi ketidakpastian;
6. Kuantitas dan sifat informasi yang dibagi oleh orang akan berubah seiring dengan berjalannya waktu;
7. Sangat mungkin untuk menduga perilaku orang dengan menggunakan cara hukum.

3. Teori Pengungkapan Diri (Self Disclosure Theory)

Teori ini dikemukakan oleh Sidney Marshal Jourard (1926-1974) Seorang Psikolog. Menurut Nurdin (2020: 125) teori ini membahas tentang cara pengungkapan diri seseorang yang dilakukan secara berbeda-beda. Pengungkapan diri adalah ekspresi seseorang dalam memberikan informasi pribadi yang bersifat deskriptif, afektif, dan evaluatif. Menurut Sears dalam Septiani (2019: 2) informasi pribadi bersifat deskriptif artinya apabila individu menggambarkan fakta tentang dirinya yang belum diketahui oleh orang lain, misalnya pekerjaan, alamat, atau usia. Informasi yang bersifat evaluatif yaitu pendapat atau perasaan individu terhadap sesuatu, seperti karakteristik orang yang disukai atau dibenci. Menurut Andersen dalam (Devi dan Purnomo, 2021) afektif adalah aspek yang sangat berkaitan dan berhubungan dengan aspek emosional seperti perasaan, minat, sikap, dan kepatuhan kepada norma yang berlaku.

Menurut Nurdin (2020: 125) teori pengungkapan diri memiliki asumsi:

1. Pengungkapan diri seseorang dilakukan untuk mencapai tujuan sosial individu, yaitu klarifikasi diri, pengembangan relasional, validasi sosial, dan kontrol sosial.
2. Pengungkapan diri memiliki efek diadik yaitu dua orang yang terlibat dalam komunikasi memiliki tingkatan yang setara dalam percakapan, memiliki korelasi, dan mendorong pengungkapan diri secara timbal balik.

Tujuan seseorang dalam pengungkapan diri melalui proses yang rumit ketika menentukan tujuan dan target yang ingin dicapai dalam komunikasi. Oleh karena itu, sebelum terjadi proses pengungkapan diri seseorang akan mempelajari situasi lawan bicara dan sejauh mana tingkat pengungkapan diri tersebut dapat dilakukan. Penilaian seseorang tentang kemungkinan mendapatkan keuntungan atau manfaat yang lebih besar dalam komunikasi akan menentukan tingkat pengungkapan diri seseorang. Sebaliknya, jika seseorang menilai risiko atau hasil yang kurang baik dalam komunikasi maka tingkat pengungkapan diri akan menjadi lebih sedikit. Pengungkapan diri ini dilakukan dalam rangka untuk mencapai tujuan sosial individu, klarifikasi diri, pengembangan relasional, validasi sosial, dan kontrol sosial.

Pola pengungkapan diri seseorang cenderung dilakukan secara diadik.

Pola ini melibatkan dua orang yang terlibat dalam komunikasi yang

memiliki tingkatan yang setara dalam percakapan, memiliki korelasi, dan mendorong pengungkapan diri secara timbal balik. Namun demikian, tidak semua pola diadik ini berjalan secara sempurna. Keberhasilan pola diadik ini dapat ditentukan oleh dukungan sosial pada saat komunikasi berlangsung. Dukungan sosial ini dapat berupa konten dan konteks ketika komunikasi dilakukan. Konten pembicaraan dapat menentukan respons diadik lawan bicara. Konten yang berisi permohonan bantuan dalam pengungkapan diri bisa jadi tidak mendapatkan respon yang baik dari lawan bicara karena tidak mengandung unsur kesetaraan dalam komunikasi. Begitu juga terkait dengan konteks komunikasi, seseorang tidak mudah mengungkapkan diri karena situasi sosial atau situasi yang lain pada saat komunikasi berlangsung.

Pengungkapan diri juga dapat memfasilitasi kesejahteraan pribadi. Roy Baumeister dan Mark Leary dalam Nurdin (2020: 126) menjelaskan bahwa orang memiliki keinginan kuat untuk membentuk dan mempertahankan hubungan. Ketika mereka berhasil secara relasional, individu mengalami pengaruh positif yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan psikologis, emosional dan fisik mereka. Pengungkapan diri dapat memfasilitasi kesejahteraan dengan merangsang pengaruh positif atau dengan memperkuat hubungan.

C. Penelitian Terdahulu :

Terdapat beberapa hasil penelitian yang menganalisis permasalahan seputar komunikasi sebagai berikut :

1. *“Eksplorasi Faktor Beliefs dan Attitudes: Kajian Terhadap Social Judgement Theory Di Era Media Digital”*

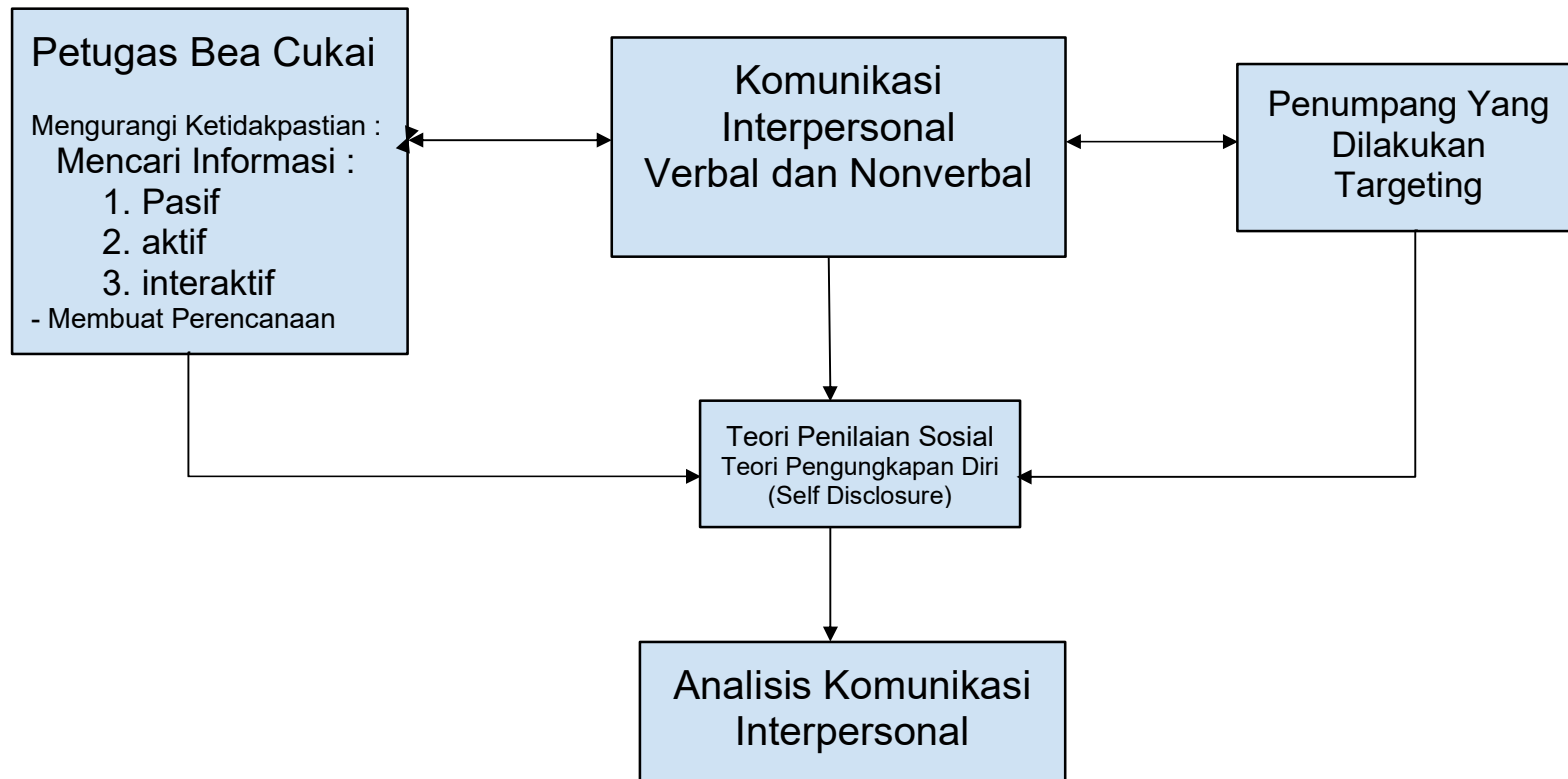
Penelitian yang dilakukan oleh Rino F. Boer bertujuan bagaimana customer akan memaknai pesan persuasif dalam campaign tersebut yang selanjutnya akan dilihat tahap-tahap dalam pengambilan keputusan pembelian yang dilalui oleh customer. Hasil penelitian menunjukkan Proses pemaknaan oleh perempuan ketika menerima pesan melalui program kampanye “Ladies First Since 1916” berdasarkan Social Judgement Theory akan diawali dengan terbentuknya ego involvement yang didasari oleh self concepts perempuan terhadap 2 hal yaitu aspek beliefs dan attitudes. Rentang penerimaan terhadap stimulus pada aspek beliefs berada antara imaji tentang lifestyle yang Young, Simply, & Stylish dengan antusiasme tema-tema mengenai pemberdayaan perempuan; sedangkan rentang penerimaan pada aspek attitudes berada antara atribut creative design (terkait dengan pilihan bahan, warna, corak, dan kombinasi diantaranya) dengan persepsi tentang kualitas produk premium yang berhasil dikemas dengan baik dalam statement “Ladies First Since 1916”.

2. *“Komunikasi Lintas Budaya Petugas Bea Cukai Dalam Melayani Masyarakat Pembawa Barang Impor Di Bandara Internasional*

Kualanamu”

Penelitian yang dilakukan oleh M. Razib alfarizi bertujuan menganalisis komunikasi lintas budaya petugas bea cukai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pembawa barang impor, serta hambatannya dan hal yang perlu dibenahi petugas bea cukai agar tercipta komunikasi lintas budaya efektif di Bandara Internasional Kualanamu. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi lintas budaya petugas bea cukai dalam melayani masyarakat pembawa barang impor sudah dilakukan dengan baik. Petugas bea cukai sudah memiliki kesadaran dan pemahaman tentang perbedaan budaya, motivasi, keterampilan, bahasa verbal dan nonverbal, kesiapan, memiliki niat yang baik, berempati, berpikiran positif, bersikap sabar, dan mampu mengatasi hambatan terkait bahasa, psikologis, dan persepsi.

D. Kerangka Pikir



Gambar 8. : Kerangka Pikir
(Sumber : Peneliti)