

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PETUGAS IMIGRASI DAN WISATAWAN ASING PADA BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Muh. Iqbal Arfadli¹, Muhammad Akbar², Nur Alim Djalil³

^{1,2,3} Fakultas Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Fajar

¹email: Arvadly@gmail.com

²email: muh.akbar@unhas.ac.id

³email: nuralimdjalil@unifa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan petugas imigrasi dalam berinteraksi dengan wisatawan asing serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat komunikasi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas yang bertugas di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas imigrasi menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang bersifat fungsional, adaptif, dan situasional dengan menekankan kejelasan pesan, penggunaan bahasa sederhana, pemanfaatan komunikasi nonverbal, serta pendekatan empatik dalam menghadapi wisatawan asing. Strategi tersebut disesuaikan dengan kondisi wisatawan, perbedaan budaya, serta situasi operasional di lapangan sehingga mampu mendukung efektivitas komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, strategi komunikasi, komunikasi antarbudaya,

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia modern telah mendorong meningkatnya mobilitas global masyarakat lintas negara. Perjalanan ke luar negeri untuk tujuan wisata, bisnis, pendidikan, maupun konferensi internasional kini menjadi bagian dari dinamika kehidupan global. Dalam konteks tersebut, fungsi keimigrasian menjadi semakin strategis karena tidak hanya mengatur lalu lintas keluar masuk orang antarnegara, tetapi juga menjalankan peran pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan citra suatu negara. Area pemeriksaan imigrasi di bandara internasional menjadi ruang interaksi antara petugas dan pelintas dari berbagai latar belakang budaya, bahasa, serta ekspektasi pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi aspek penting dalam menunjang efektivitas pelayanan keimigrasian.

Bagi wisatawan asing, proses pemeriksaan imigrasi merupakan pengalaman awal yang memberikan kesan pertama terhadap negara tujuan. Interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing tidak hanya berkaitan dengan pemeriksaan dokumen perjalanan, tetapi juga melibatkan proses komunikasi yang menentukan kenyamanan dan pemahaman pengguna layanan. Kesalahan dalam penyampaian informasi, seperti instruksi yang tidak jelas atau penggunaan bahasa yang kurang tepat, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang dapat mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan suatu negara. Dalam hal ini, petugas imigrasi berperan sebagai *frontline public service* yang berada pada titik kontak langsung dengan pengguna layanan (Setiawan, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam interaksi pelayanan publik yang melibatkan individu dari latar belakang budaya yang berbeda. Rahman dan Setiawan (2022) menjelaskan bahwa komunikasi di lingkungan keimigrasian menuntut kejelasan pesan, empati, kemampuan membaca konteks sosial, serta sensitivitas terhadap perbedaan budaya. Perbedaan bahasa dan kebiasaan komunikasi sering kali menjadi tantangan dalam proses pelayanan, terutama ketika wisatawan asing berasal dari negara yang memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Kim dan Torres (2023) menemukan bahwa sebagian besar ketegangan yang terjadi di area pemeriksaan imigrasi dipicu oleh kesalahpahaman komunikasi, bukan semata-mata oleh permasalahan administratif.

Komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan bahasa yang tepat, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kondisi emosional pengguna layanan, membaca isyarat non verbal, serta menyesuaikan cara berkomunikasi dengan situasi yang dihadapi. Anderson (2023) menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dalam layanan publik dipengaruhi oleh kemampuan petugas untuk menyampaikan pesan secara jelas sekaligus menunjukkan sikap empati kepada pengguna layanan. Hal ini menjadi semakin penting dalam konteks interaksi lintas budaya yang sering terjadi di area pemeriksaan imigrasi.

Situasi komunikasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) juga dipengaruhi oleh meningkatnya mobilitas penumpang internasional. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai salah satu hub transportasi udara di kawasan Indonesia Timur menunjukkan dinamika pergerakan wisatawan mancanegara yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun jumlah wisatawan dapat mengalami fluktuasi, interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing tetap menjadi bagian penting dalam proses pelayanan keimigrasian. Kondisi tersebut menuntut petugas untuk mampu mengelola komunikasi secara efektif meskipun berada dalam situasi pelayanan yang cepat dan padat.

Dalam praktiknya, miskomunikasi masih sering terjadi dalam interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing. Perbedaan bahasa, aksen, maupun penggunaan istilah teknis dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pemeriksaan dokumen perjalanan. Beberapa kasus yang terjadi di berbagai bandara menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan komunikasi dapat memicu ketegangan antara petugas dan pelintas internasional. Hal serupa juga pernah terjadi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, di mana perbedaan dialek dan pemahaman bahasa menimbulkan kesalahpahaman dalam proses interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing.

Meskipun komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam pelayanan keimigrasian, kajian akademik yang secara khusus meneliti strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian mengenai keimigrasian lebih berfokus pada aspek keamanan, kebijakan perbatasan, atau prosedur administratif, sementara dinamika komunikasi antara petugas dan pelintas internasional belum banyak dibahas secara mendalam. Padahal, komunikasi interpersonal di lingkungan imigrasi memiliki karakteristik yang unik karena berlangsung dalam situasi yang cepat, formal, serta melibatkan interaksi lintas budaya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas imigrasi dalam berinteraksi dengan wisatawan asing di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi interpersonal dalam pelayanan keimigrasian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik dan komunikasi antarbudaya, serta memberikan masukan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan imigrasi di bandara internasional.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut Bagaimana analisis strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi kepada wisatawan asing di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis tentang strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi kepada wisatawan asing di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin

D. Manfaat Penelitian

Adapun melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dan masukan untuk dapat memperluas pengetahuan ataupun menjadi sumber referensi bagi pelaksanaan penelitian di bidang yang sama untuk masa mendatang.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dan bisa digunakan sebagai sumber informasi kepada pembaca, maupun kepada penulis sendiri.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu komunikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Namun demikian, penelitian yang secara khusus membahas strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam berinteraksi dengan wisatawan asing di bandara internasional masih relatif terbatas.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya komunikasi interpersonal dalam lingkungan pelayanan publik. Rahman dan Setiawan (2022) meneliti efektivitas interaksi manusia dalam layanan keimigrasian dan menemukan bahwa kualitas komunikasi sangat mempengaruhi pengalaman pengguna layanan. Penelitian Alawiyah (2022) mengungkapkan bahwa miskomunikasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) sering terjadi akibat perbedaan bahasa dan pemahaman prosedur antara petugas dan pelintas internasional. Sementara itu, Anderson (2023) menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam lingkungan pelayanan publik yang memiliki tekanan kerja tinggi, khususnya pada petugas layanan garis depan (*frontline service*).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Kim dan Torres (2023) menunjukkan bahwa konflik layanan di area imigrasi bandara seringkali dipicu oleh kesalahpahaman komunikasi antara petugas dan wisatawan asing. Liu dan Park (2024) juga menemukan bahwa kualitas komunikasi antara petugas bandara dan penumpang memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan serta persepsi pengguna layanan terhadap institusi pelayanan publik. Selain itu, penelitian mengenai komunikasi nonverbal di bandara oleh Sato dan Kimura (2023) menunjukkan bahwa bahasa tubuh dan ekspresi wajah petugas memiliki peran penting dalam membantu wisatawan memahami instruksi pelayanan.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah membahas komunikasi interpersonal dan komunikasi antarbudaya dalam berbagai konteks pelayanan publik, sebagian besar penelitian masih berfokus pada efektivitas komunikasi secara umum, hambatan komunikasi, atau konflik layanan. Penelitian yang secara khusus menganalisis strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam menghadapi wisatawan asing, terutama pada konteks operasional bandara internasional di Indonesia, masih jarang dilakukan.

Selain itu, sebagian penelitian yang membahas konteks bandara di Indonesia Timur lebih banyak menyoroti aspek mobilitas penumpang atau tren perjalanan udara, bukan pada dinamika komunikasi antara petugas dan pelintas internasional (Widjaya, 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian terkait analisis strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam pelayanan keimigrasian di bandara internasional.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan penelitian dengan menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas imigrasi dalam berinteraksi dengan wisatawan asing di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi tersebut.

B. Konsep dan Teori

1. Komunikasi dalam pelayanan publik

Komunikasi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena pelayanan pada dasarnya merupakan proses interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2020) menyatakan bahwa komunikasi merupakan instrumen utama bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Melalui komunikasi yang efektif, informasi mengenai prosedur, aturan, dan mekanisme pelayanan dapat disampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat pembentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi (Hardiansyah, 2018). Oleh karena itu, kemampuan petugas pelayanan dalam mengelola komunikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan memuaskan.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua individu atau lebih yang memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung. Menurut DeVito (2019), komunikasi interpersonal melibatkan proses penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal yang bertujuan untuk membangun pemahaman bersama antara pihak-pihak yang berinteraksi. Littlejohn dan Foss (2019) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses negosiasi makna, di mana individu yang berinteraksi saling memengaruhi dalam memahami pesan yang disampaikan. Dalam

konteks pelayanan publik, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membangun hubungan antara petugas layanan dan pengguna layanan. Interaksi yang komunikatif, empatik, dan jelas dapat membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

3. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan pendekatan yang digunakan untuk merancang dan menyampaikan pesan agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif. Menurut Effendy (2018), strategi komunikasi mencakup perencanaan mengenai bagaimana pesan disusun, kepada siapa pesan disampaikan, serta metode yang digunakan dalam penyampaian pesan tersebut. Cangara (2018) menegaskan bahwa strategi komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik audiens, konteks komunikasi, serta media yang digunakan agar pesan dapat dipahami dengan baik. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, strategi komunikasi diperlukan agar petugas dapat menyampaikan informasi secara jelas kepada wisatawan asing yang memiliki latar belakang bahasa dan budaya yang berbeda. Strategi komunikasi yang efektif dapat membantu mengurangi potensi miskomunikasi serta meningkatkan kelancaran proses pelayanan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

4. Komunikasi Antarbudaya

Interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing merupakan bentuk komunikasi antarbudaya karena melibatkan individu yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Jandt (2021) menjelaskan bahwa komunikasi antarbudaya adalah proses pertukaran pesan antara individu dari budaya yang berbeda yang dipengaruhi oleh nilai, norma, dan cara pandang budaya masing-masing. Perbedaan budaya dapat mempengaruhi cara individu menafsirkan pesan, menggunakan bahasa, serta mengekspresikan emosi dalam interaksi komunikasi. Hall (1976) membedakan budaya menjadi *high-context culture* dan *low-context culture*, yang menunjukkan perbedaan dalam cara penyampaian pesan. Selain itu, Hofstede (2010) juga menjelaskan bahwa dimensi budaya seperti *power distance* dan *uncertainty avoidance* dapat mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan otoritas dan menghadapi situasi yang tidak pasti. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, pemahaman terhadap komunikasi antarbudaya menjadi penting agar petugas imigrasi mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan latar belakang budaya wisatawan asing yang beragam.

5. Pelayanan Keimigrasian

Keimigrasian merupakan sistem administrasi negara yang mengatur lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah negara serta pengawasan terhadap keberadaan orang asing. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menyebutkan bahwa fungsi keimigrasian mencakup pelayanan, pengawasan, serta penegakan hukum di bidang keimigrasian. Petugas imigrasi yang bertugas di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) memiliki peran penting dalam memeriksa dokumen perjalanan, melakukan verifikasi identitas, serta memastikan bahwa pelintas internasional memenuhi persyaratan masuk ke wilayah negara. Dalam menjalankan tugas tersebut, petugas imigrasi tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga berperan sebagai petugas pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan wisatawan asing. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan yang profesional dan humanis.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam berinteraksi dengan wisatawan asing, termasuk bentuk strategi, pertimbangan penerapannya, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus tunggal (*single case study*) yang berfokus pada strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

B. Pengelolaan Peran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pengamat non-partisipan yang tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan keimigrasian untuk menjaga objektivitas penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di area internasional Bandara Internasional Sultan Hasanuddin yang berada di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan, khususnya di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI).

D. Sumber Data

1. Data primer diperoleh langsung dari informan yang memiliki keterlibatan dalam komunikasi interpersonal antara petugas imigrasi dan wisatawan asing.
2. Data Sekunder diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, serta berbagai literatur dan dokumen yang relevan dengan penelitian (Arikunto, 2010).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses komunikasi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman informan dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan, dokumen, dan foto yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis temuan penelitian menggunakan kerangka teori strategi komunikasi dari Effendy dan Cangara untuk memahami bentuk strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi serta perencanaan komunikasi yang diterapkan dalam interaksi dengan wisatawan asing.

G. Pengecekan Validitas Temuan

Triangulasi digunakan untuk menjaga keabsahan data dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Moleong, 2006). Penggalan data melalui referensi dilakukan dengan menggunakan berbagai literatur komunikasi dan metode penelitian sebagai bahan pendukung analisis.

H. Tahapan Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu November hingga Desember 2025. Tahapan penelitian meliputi tahap pra-lapangan, tahap analisis data melalui observasi dan wawancara, serta tahap penyelesaian berupa pengolahan data dan penulisan laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Dan Subjek Penelitian

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin merupakan salah satu bandara internasional utama di Indonesia yang berfungsi sebagai pintu gerbang lalu lintas udara domestik dan internasional, khususnya bagi kawasan Indonesia Timur. Bandara ini memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas penumpang, perdagangan, serta sektor pariwisata, sehingga menjadi titik masuk wisatawan asing ke berbagai destinasi di wilayah Indonesia Timur. Posisi strategis tersebut menyebabkan tingginya intensitas interaksi lintas budaya, terutama pada area pelayanan imigrasi.

Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin merupakan area pelayanan keimigrasian yang berfungsi sebagai titik kontrol keluar-masuknya warga negara asing dan warga negara Indonesia. Pada area ini dilakukan pemeriksaan dokumen perjalanan, verifikasi identitas, serta wawancara singkat terkait tujuan kedatangan atau keberangkatan. Dalam proses tersebut, petugas imigrasi berperan sebagai frontliner yang berinteraksi langsung dengan wisatawan asing, sehingga dituntut memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dan profesional.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas petugas imigrasi yang bertugas di TPI Bandara Internasional Sultan Hasanuddin serta wisatawan asing yang melintas pada area internasional. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam proses komunikasi selama pemeriksaan keimigrasian, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik komunikasi interpersonal di lapangan.

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Komunikasi Interpersonal Petugas Imigrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas imigrasi di TPI Bandara Internasional Sultan Hasanuddin menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang bersifat langsung, instruktif, dan adaptif. Strategi ini tercermin dalam cara petugas menyampaikan instruksi, penggunaan bahasa verbal dan nonverbal, serta penyesuaian komunikasi terhadap kondisi wisatawan.

a. Cara Petugas Menyampaikan Instruksi

Petugas imigrasi menyampaikan instruksi secara singkat, jelas, dan langsung pada inti pesan, terutama terkait pemeriksaan dokumen seperti paspor dan visa. Dalam kondisi antrian yang padat, penggunaan

kalimat sederhana dan intonasi yang tegas namun sopan menjadi strategi utama untuk memastikan wisatawan memahami prosedur pemeriksaan.

b. Gaya bahasa Verbal dan Nonverbal

Dari sisi verbal, petugas umumnya menggunakan bahasa Indonesia formal yang dipadukan dengan bahasa Inggris fungsional. Sementara itu, komunikasi nonverbal seperti kontak mata, gestur tangan, dan ekspresi wajah digunakan untuk memperjelas instruksi, terutama ketika wisatawan mengalami kesulitan bahasa.

c. Penyesuaian Komunikasi

Petugas juga menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi wisatawan. Wisatawan yang memahami prosedur dilayani dengan komunikasi yang lebih cepat dan ringkas. Sebaliknya, wisatawan yang terlihat bingung atau mengalami kendala bahasa diberikan penjelasan tambahan dengan tempo bicara yang lebih lambat serta bantuan komunikasi nonverbal.

Secara umum, pola komunikasi yang digunakan petugas imigrasi bersifat langsung, instruktif, dan adaptif, yang bertujuan menjaga kelancaran proses pelayanan sekaligus memastikan kepatuhan terhadap prosedur keimigrasian.

2. Komunikasi Lintas Budaya di TPI

Interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing berlangsung dalam konteks komunikasi lintas budaya yang beragam. Wisatawan yang datang berasal dari berbagai negara dengan latar belakang budaya, bahasa, dan kebiasaan komunikasi yang berbeda. Dalam menghadapi keberagaman tersebut, petugas imigrasi menyesuaikan gaya komunikasi secara situasional. Petugas cenderung menggunakan bahasa yang sederhana, memperlambat tempo bicara, serta memanfaatkan komunikasi nonverbal untuk membantu pemahaman wisatawan.

Respons wisatawan terhadap strategi komunikasi ini umumnya positif. Wisatawan yang menerima penjelasan secara jelas dan profesional cenderung menunjukkan sikap kooperatif dan mengikuti prosedur pemeriksaan dengan baik. Namun, pada beberapa kasus, perbedaan bahasa dan budaya dapat menimbulkan kebingungan yang memerlukan penyesuaian komunikasi oleh petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi di TPI merupakan bentuk komunikasi antarbudaya yang bersifat fungsional dan adaptif, dengan fokus utama pada kejelasan pesan dan efisiensi pelayanan.

3. Hambatan Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan komunikasi dalam interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing, yaitu:

a. Hambatan Bahasa

Perbedaan bahasa menjadi hambatan yang paling sering terjadi. Tidak semua wisatawan memiliki kemampuan bahasa Inggris yang memadai, sehingga petugas sering perlu mengulang instruksi atau menggunakan kalimat yang lebih sederhana.

b. Hambatan Budaya

Perbedaan norma dan kebiasaan komunikasi juga mempengaruhi proses interaksi. Beberapa wisatawan memiliki gaya komunikasi yang berbeda, seperti kurang melakukan kontak mata atau bersikap terlalu langsung, yang memerlukan penyesuaian pendekatan komunikasi oleh petugas.

c. Hambatan Situasional

Kondisi antrian panjang dan tekanan waktu pelayanan dapat membatasi durasi komunikasi antara petugas dan wisatawan, sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi.

d. Hambatan Teknis

Hambatan teknis seperti gangguan sistem keimigrasian atau penggunaan autogate juga dapat mempengaruhi proses komunikasi karena memerlukan penjelasan tambahan kepada wisatawan.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi

a. Faktor Internal

Faktor internal berkaitan dengan kemampuan dan pengalaman petugas imigrasi. Pengalaman kerja yang lebih lama membantu petugas dalam mengenali karakter wisatawan dan menyesuaikan strategi komunikasi secara lebih efektif. Selain itu, pelatihan pelayanan dan komunikasi juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan pelayanan, seperti kepadatan penumpang, tekanan waktu, serta perbedaan karakter wisatawan asing. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di lapangan.

c. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi seperti ketersediaan standar operasional prosedur (SOP), sistem pelayanan keimigrasian, serta pelatihan pelayanan publik turut mendukung penerapan strategi komunikasi interpersonal oleh petugas imigrasi.

C. Pembahasan

1. Strategi Komunikasi Dalam Perspektif Effendy dan Cangara

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi di TPI Bandara Internasional Sultan Hasanuddin sejalan dengan konsep strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Effendy dan Cangara. Komunikasi yang bersifat langsung dan instruktif menunjukkan upaya petugas untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur keimigrasian, sementara sifat adaptif mencerminkan kemampuan menyesuaikan pesan dengan kondisi komunikasi. Pesan yang disampaikan petugas cenderung ringkas dan fokus pada informasi esensial, seperti identitas, tujuan perjalanan, dan kelengkapan dokumen. Selain komunikasi verbal, petugas juga memanfaatkan komunikasi nonverbal untuk memperjelas pesan dalam situasi pelayanan yang dinamis.

2. Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif DeVito

Kualitas komunikasi interpersonal antara petugas imigrasi dan wisatawan asing juga menunjukkan unsur-unsur komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, seperti empati, keterbukaan, dan sikap positif. Petugas berupaya menjaga sikap profesional sekaligus memahami kondisi wisatawan yang mungkin mengalami kebingungan atau kecemasan selama proses pemeriksaan. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik berkontribusi pada terciptanya interaksi yang lebih kondusif serta meningkatkan kenyamanan wisatawan selama proses pemeriksaan keimigrasian.

KESIMPULAN

Bagian Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi interpersonal antara petugas imigrasi dan wisatawan asing di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi interpersonal petugas imigrasi bersifat fungsional, adaptif, dan situasional. Petugas imigrasi menerapkan komunikasi yang langsung, instruktif, dan berorientasi pada kejelasan pesan guna memastikan kelancaran proses pemeriksaan keimigrasian. Strategi komunikasi disesuaikan dengan kondisi wisatawan asing yang dihadapi, baik dari segi kemampuan bahasa, latar belakang budaya, maupun kondisi psikologis wisatawan. Dalam praktiknya, petugas memanfaatkan bahasa verbal yang sederhana serta komunikasi nonverbal seperti gestur, ekspresi wajah, dan kontak mata untuk memperjelas pesan dan meminimalkan miskomunikasi.
2. Komunikasi interpersonal di ruang imigrasi berlangsung dalam konteks lintas budaya yang kompleks. Interaksi antara petugas imigrasi dan wisatawan asing menunjukkan adanya perbedaan gaya komunikasi, norma budaya, dan cara merespons otoritas. Petugas imigrasi berupaya menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter wisatawan, termasuk memperlambat tempo bicara, mengulang instruksi, serta menggunakan pendekatan yang lebih empatik ketika wisatawan menunjukkan kebingungan atau kecemasan. Penyesuaian ini berperan penting dalam menjaga suasana pelayanan tetap kondusif dan profesional.
3. Faktor pendukung strategi komunikasi interpersonal berasal dari aspek personal dan struktural. Faktor pendukung utama meliputi pengalaman kerja petugas imigrasi, kemampuan bahasa asing yang bersifat fungsional, pemahaman terhadap prosedur keimigrasian, serta dukungan regulasi dan standar operasional pelayanan. Selain itu, kesadaran petugas terhadap pentingnya sikap profesional dan empatik turut memperkuat efektivitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan keimigrasian.
4. Hambatan komunikasi interpersonal masih menjadi tantangan dalam pelayanan imigrasi. Hambatan utama yang ditemukan meliputi perbedaan bahasa dan aksen, perbedaan budaya komunikasi, tekanan antrian dan keterbatasan waktu pelayanan, kondisi emosional wisatawan, serta kendala teknis sistem keimigrasian. Hambatan-hambatan tersebut berpotensi memicu miskomunikasi dan memperlambat proses pelayanan apabila tidak dikelola dengan strategi komunikasi yang tepat.
5. Strategi komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi terhadap kualitas pelayanan keimigrasian dan citra negara. Komunikasi interpersonal yang jelas, empatik, dan sensitif budaya mampu meningkatkan pemahaman, kepatuhan, dan kenyamanan wisatawan asing selama proses pemeriksaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar keterampilan tambahan, melainkan kompetensi inti yang menentukan efektivitas pelayanan keimigrasian serta membentuk kesan awal wisatawan terhadap Indonesia sebagai negara tujuan.

REFERENSI

- Alawiyah, F. (2022). *Cross-Cultural Communication Challenges in Immigration Services*. *Journal of Southeast Asian Public Administration*, 9(1), 45–58.
- Alawiyah, F. (2022). *Cross-Cultural Communication Challenges in Immigration Services*. *Journal of Southeast Asian Public Administration*, 9(1), 45–58.
- Anderson, P. (2023). *Interpersonal Communication in High-Pressure Public Service Environments*. *Journal of Public Interaction*, 14(2), 112–128.
- Anderson, P. (2023). *Interpersonal Communication in High-Pressure Public Service Environments*. *Journal of Public Interaction*, 14(2), 112–128.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2020). *Public Administration: An Action Orientation*. Cengage Learning.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson Education.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson.
- Dymon, Cristine & Holloway, immy. 2017. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta, Bentang Pustaka
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Books.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hardianto, F. (2023). *Komunikasi Pelayanan Publik pada Layanan Keimigrasian*. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 45–58.
- Hofstede, G. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill.
<https://www.mastersincommunications.com/research/interpersonal-communication/uncertainty-reduction-theory>
- Kim, J., & Torres, R. (2023). *Communication Breakdown and Service Conflicts in Airport Immigration Areas: A Southeast Asian Perspective*. *International Journal of Border Studies*, 5(3), 201–220.
- Kim, J., & Torres, R. (2023). *Communication Breakdown and Service Conflicts in Airport Immigration Areas: A Southeast Asian Perspective*. *International Journal of Border Studies*, 5(3), 201–220.
- Kim, J., & Torres, R. (2023). *Communication Breakdown and Service Conflicts in Airport Immigration Areas*. *International Journal of Border Studies*, 5(3), 201–220.
- Lestari, D., & Putra, H. (2022). *Komunikasi Efektif Petugas Frontliner dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 5(2), 101–118.
- Lexy J. Moleong, (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Littlejohn, S., & Foss, K. (2019). *Theories of Human Communication*. Waveland Press.
- Liu, S., & Park, H. (2024). *Passenger–Officer Communication and Its Impact on Service Efficiency at International Airports*. *Asia Pacific Journal of Communication*, 28(1), 33–52.
- Liu, S., & Park, H. (2024). *Passenger–Officer Communication and Service Efficiency at Airports*. *Asia Pacific Journal of Communication*, 28(1), 33–52.
- Liu, S., & Park, H. (2024). *Passenger–Officer Communication and Service Efficiency at Airports*. *Asia Pacific Journal of Communication*, 28(1), 33–52.
- Morgan, S., & Cook, T. (2022). *Public Service Encounters and Interpersonal Communication Competence*. *Journal of Public Administration Studies*, 8(3), 77–94.
- Ningsih, R., & Pranoto, D. (2022). *Pelayanan Publik dan Komunikasi Interpersonal di Instansi Pemerintah*. *Journal of Government and Civil Service*, 7(2), 55–70.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Management and Communication Strategies*. Routledge.
- Pace, R. W., & Faules, D. (2018). *Organizational Communication*. Random House.

Pemula. Yogyakarta: UGM Press

- Qureshi, M., & Han, S. (2024). Intercultural Miscommunication in International Travel Services. *International Journal of Tourism and Cross-Cultural Studies*, 12(1), 98–115.
- Rahman, A., & Setiawan, Y. (2022). Human Interaction and Communication Effectiveness in Immigration Services. *Indonesian Journal of Public Management*, 7(2), 90–104.
- Rahman, A., & Setiawan, Y. (2022). Human Interaction and Communication Effectiveness in Immigration Services. *Indonesian Journal of Public Management*, 7(2), 90–104.
- Rahman, A., & Setiawan, Y. (2022). Human Interaction and Communication Effectiveness in Immigration Services. *Indonesian Journal of Public Management*, 7(2), 90–104.
- Ruslan, R. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sartika, R., & Nugroho, Y. (2021). Prinsip Komunikasi Frontliner dalam Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Publik*, 9(1), 12–25.
- Sato, M., & Kimura, H. (2023). Nonverbal Communication Barriers at International Airports. *Journal of Air Transport and Society*, 6(1), 44–59.
- Sato, M., & Kimura, H. (2023). Nonverbal Communication Barriers at International Airports. *Journal of Air Transport and Society*, 6(1), 44–59.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Mandar Maju.
- Setiawan, D. (2023). Interpersonal Skills in Frontline Public Service Delivery. *Journal of Organizational Behavior and Public Service*, 15(4), 250–268.
- Setiawan, D. (2023). Interpersonal Skills in Frontline Public Service Delivery. *Journal of Organizational Behavior and Public Service*, 15(4), 250–268.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2017). *Human Communication: Principles and Contexts*. McGraw-Hill.
- Widjaya, T. (2023). Trends in Post-Pandemic International Passenger Mobility in Eastern Indonesian Airports. *Journal of Air Transport and Policy*, 19(3), 176–189.
- Widjaya, T. (2023). Trends in Post-Pandemic International Passenger Mobility in Eastern Indonesian Airports. *Journal of Air Transport and Policy*, 19(3), 176–189.
- Widjaya, T. (2023). Trends in Post-Pandemic International Passenger Mobility in Eastern Indonesian Airports. *Journal of Air Transport and Policy*, 19(3), 176–189.