



KOMUNIKASI HUKUM KEIMIGRASIAN: COMPLIANCE GAINING STRATEGIES PETUGAS PELAYANAN PASPOR

Leo Susanto

leosusanto93@gmail.com

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, Jalan Surapati No.82 Kota Bandung

ABSTRACT

The Immigration Study, which has been dominated from a Legal Science perspective, turns out to be fluid and dynamic. Communication Science as a branch of Social Sciences can be used to understand social phenomena in the field of immigration. The use of the Communication Science perspective in reading and analyzing social phenomena in the field of immigration is a relatively new thing in Indonesia but is increasingly showing its urgency in the study of Legal Communication. The purpose of this study is to describe the communication strategy of immigration officers in obtaining community compliance who apply for immigration services, especially, passport applications. Using the Compliance Gaining Strategies Theory and constructivist approaches and phenomenological research strategies, the study found a number of forms of communication strategies used by immigration officers at the The Immigration Office (Class I TPI) of Bandung. First, foot-in-the-door or communicating immigration rules by and by to the applicant to get the compliance. Second, disrupt-then-reframe, which stimulates the applicant to talk a lot and then waits for the right moment to request compliance from the applicant regarding immigration rules. Third, the self-promotion strategy by showing that the rules told by the officer to the applicant as evidence of the kindness of the officer so that the applicant is willing to obey and the passport application can be processed instead of complicating the process. Fourth, the cultural approach is to use the native speaker's language in communicating the immigration rules. This research is expected to expand the study of Communication Studies in the field of Immigration which is still rarely done in Indonesia as well as affirming the view that communication occurs in every aspect of life.

Keywords: Legal Communication, Immigration, Compliance Gaining Strategie

PENDAHULUAN

Bidang kajian keimigrasian di Indonesia relatif dominan dibahas dari perspektif Ilmu Hukum. Hal ini berkaitan dengan konsep keimigrasian yang membahas mengenai lalu lintas orang yang melewati wilayah Indonesia, pengawasannya serta relasinya dengan kedaulatan Indonesia (UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian). Berbicara mengenai kedaulatan di sebuah negara pasti berkaitan dengan aturan yang berlaku di negara tersebut. Hal ini membuat kajian keimigrasian yang telah terpublikasi di Indonesia relative banyak

membahas mengenai aspek hukum terkait pengawasan orang asing, izin tinggal, pengajuan paspor hingga yang saat ini menjadi perhatian adalah pencegahan calon tenaga kerja Indonesia non prosedural. Riset yang dilakukan oleh Jazuli (2018) berfokus pada implementasi regulasi keimigrasian yang belum optimal terkait pengawasan orang asing dan aktivitasnya di Indonesia. Penelitian yang dilakukan Sanusi (2016) berfokus pada penegakkan hukum pada orang asing yang melakukan penyalahgunaan izin tinggalnya di Indonesia. Hakim (2015)

meneliti pengawasan izin tinggal orang asing berdasarkan UU No. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian. Riset Citrawan dan Nadilla (2019) membahas model kontrol keimigrasian dalam mencegah tindak pidana terorisme di Indonesia. Dapatkah fenomena sosial keimigrasian di Indonesia dianalisis menggunakan perspektif ilmu sosial lainnya.

Sejumlah hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena sosial keimigrasian dapat dianalisis dengan menggunakan perspektif ilmu sosial selain hukum. Salah satu bidang ilmu sosial yang dapat dijadikan pisau analisis adalah Komunikasi. Riset yang dilakukan oleh Qu, Lam dan Rumble (2017) menggambarkan bagaimana komunikasi dan opini public terkait isu-isu keimigrasian dipengaruhi oleh perbedaan bahasa. Riset mereka juga memetakan saluran informasi yang digunakan oleh orang-orang yang berbicara dalam dua bahasa (bilingual) dan orang-orang yang tidak berbicara dua bahasa (non bilingual). Riset yang dilakukan Mutz (2018) menggambarkan bagaimana relasi antara media massa dan sikap warga Amerika Serikat terhadap isu-isu keimigrasian. Hal ini berkaitan dengan opini publik yang beredar di masyarakat yang mempengaruhi sikap warga Amerika Serikat terhadap imigran yang ada di sekitar mereka. Riset yang dilakukan oleh Astria, Ratnamulyani dan Kusumadinata (2016) bentuk komunikasi internal dalam Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat dalam menangani keluhan dari masyarakat terkait pelayanan permohonan paspor. Isu keimigrasian dapat pula dianalisis dengan perspektif Ilmu Komunikasi. Hal ini menegaskan bahwa isu keimigrasian bersifat cair sehingga tidak selalu dapat dibaca dengan perspektif Ilmu Hukum. Sejalan dengan hal ini, Ilmu Komunikasi memiliki sifat omnipresent atau hadir dalam setiap aspek kehidupan. Artinya, isu keimigrasian pun memuat aspek

komunikasi yang potensial untuk dijadikan objek analisis.

Hasil penelitian komunikasi terkait isu keimigrasian yang telah dipaparkan terlihat bahwa isu mengenai keluhan dalam pelayanan paspor dan penggambaran media massa terkait institusi imigrasi menjadi isu dominan. Meskipun demikian, riset terkait bidang kajian komunikasi dan keimigrasian memiliki potensi ruang lingkup yang luas dan tidak dibatasi hanya dalam fokus tersebut. Hal ini dikarenakan isu mengenai komunikasi dan keimigrasian berkembang dari waktu ke waktu. Salah satu isu yang dianggap kurang menarik namun sebetulnya signifikan untuk dikaji adalah strategi memperoleh kepatuhan dari masyarakat terkait pelayanan keimigrasian khususnya paspor. Pelayanan paspor pada kantor imigrasi di seluruh Indonesia semakin mengedepankan aspek transparansi dan keterbukaan akses. Dahulu, mungkin sudah menjadi hal yang wajar apabila banyak calo paspor yang menawarkan jasa secara terang-terangan pada kantor imigrasi. Saat ini, upaya tersebut telah ditekan secara signifikan melalui serangkaian instrumen berupa aturan yang harus dilaksanakan oleh pegawai pada setiap kantor imigrasi di Indonesia. Hal ini dipayungi oleh semangat untuk mewujudkan wilayah kerja yang bebas dari korupsi dan wilayah kerja yang merepresentasikan birokrasi bersih dan melayani masyarakat.

Sistem antrean online dan jumlah kuota yang dipublikasikan pada aplikasi serta web permohonan antrean online paspor menjadikan permohonan pelayanan paspor menjadi transparan dan dapat diakses siapa pun. Masyarakat merespon hal ini dengan signifikan. Permohonan paspor meningkat dari tahun ke tahun. Data tahun 2017 yang diungkapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi menunjukkan pemohon paspor hampir menyentuh angka 3,1 juta orang. Hal ini relatif meningkat secara signifikan dari tahun 2015 pada angka

2,8 juta orang (travel.kompas.com, diakses 01 Desember 2019). Meningkatnya jumlah pemohon pun direspon positif oleh Dirjen Imigrasi, Ronny Sompie dengan rencana menambah institusi pelayanan paspor di Indonesia agar waktu tunggu pemohon paspor tidak lama.

Serangkaian kemudahan ini pada satu sisi membuktikan komitmen pemerintah dalam memberika pelayanan publik yang berkualitas terkait permohonan paspor. Meskipun harus pula diakui bahwa masih terdapat pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang masih melakukan penyalahgunaan wewenang untuk melakukan pelanggaran aturan. Meskipun begitu nampak upaya pemerintah dalam membenahi mekanisme pelayanan paspor bagi masyarakat secara signifikan sehingga hal ini pun jangan sampai lupa untuk diapresiasi.

Kemudahan dalam pelayanan publik tidak hanya menimbulkan aspek positif seperti pelayanan yang lebih transparan dan aksesibel namun juga terdapat dampak negatif. Dalam pelayanan paspor dijumpai orang-orang yang tidak memenuhi persyaratan lengkap dalam mengajukan permohonan paspor sehingga permohonannya ditolak. Kondisi ini kemudian dianggap oleh sebagian anggota masyarakat sebagai upaya pegawai imigrasi dalam mempersulit permohonan mereka. Mereka menganggap bahwa pegawai imigrasi mempersulit mereka dalam memperoleh paspor yang merupakan hak mereka. Tidak hanya protes secara verbal kepada petugas pelayanan, mereka yang merasa dirinya dipersulit melayangkan pernyataan ketidakpuasan mereka dengan menulis aduan pada situs lapor.go.id. Penolakan yang dilakukan pegawai imigrasi terhadap permohonan paspor didasarkan oleh adanya aturan yang dijalankan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Meskipun memang paspor adalah identitas namun kantor imigrasi dapat

melakukan filterisasi individu-individu yang layak melakukan perjalanan ke luar negeri dengan membawa identitas dan nama baik Indonesia. Ada harga diri bangsa yang dalam pandangan penulis tersimpan dalam paspor. Ini lah yang kemudian juga berkaitan dengan citra negara dan bermuara pada kedaulatan negara.

Pada titik ini, pegawai kantor imigrasi dituntut untuk mampu menjalankan fungsi pendidikan kepada masyarakat dalam mensosialisasikan berbagai aturan dalam permohonan paspor (to educate) sehingga masyarakat juga dapat tercerahkan. Tidak sedikit yang kemudian meminta maaf karena telah merasa salah dalam menggunakan kata “dipersulit” dan mengarahkannya pada petugas imigrasi yang menjalankan tugasnya berdasarkan aturan yang berlaku. Namun, banyak pula yang masih mengedepankan ego personal dengan sejumlah argumentasi baik yang sifatnya sangat birokratis maupun akademis. Kemudian, hal ini juga semakin rumit ketika ada pegawai yang masih berpandangan bahwa dimuat dalam situs lapor.go.id adalah dosa besar bagi dirinya yang bekerja di pelayanan publik. Suka atau tidak suka, bahwa pelayanan publik tidak akan bisa memuaskan seluruh elemen masyarakat terkait. Hal terpenting yang tentu dijadikan pedoman adalah bekerja sesuai aturan yang berlaku dan tidak mencoba keluar dari koridor aturan tersebut.

Dalam menghadapi berbagai pemohon paspor yang kurang memiliki sensitivitas dan pemahaman yang sempurna terkait aturan keimigrasian yang berlaku pada kantor imigrasi, petugas memiliki fungsi memberikan pemahaman kepada mereka (to educate). Hal ini bertujuan agar mereka mematuhi segala aturan yang berlaku pada kantor imigrasi terkait pelayanan permohonan paspor. Dalam melakukan hal ini tentu digunakan strategi komunikasi yang efektif agar tidak menimbulkan konflik antara petugas dan pemohon paspor.

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan pemohon paspor terkait SOP yang dijalankan. Hal ini mengisi lokus kosong kajian komunikasi dan keimigrasian yang sebelumnya telah banyak menelaah praktik komunikasi dalam mengelola keluhan dan peran humas dan menciptakan mutual understanding di masyarakat. Tidak berlebihan kiranya apabila kajian ini memperluas kajian komunikasi dan keimigrasian yang selama ini didominasi oleh persepektif Ilmu Hukum.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi dan Keimigrasian: Perspektif Komunikasi Hukum

Konsep keimigrasian mengacu pada tiga hal utama apabila dilacak dari definisi yang termuat dalam UU No. 6 Tahun 2011. Tiga komponen tersebut adalah lalu lintas orang di wilayah Indonesia, pengawasannya dan kedaulatan negara. Secara sepintas memang tidak ditemukan hubungan antara konsep keimigrasian dan komunikasi. Komunikasi sendiri secara bebas dapat diterjemahkan sebagai penyampaian pesan dari pihak satu ke pihak yang lain. Apabila ditelaah lebih dalam ditemukan keterkaitan antara komunikasi dan keimigrasian. Salah satu sifat komunikasi yang dikemukakan oleh Frank Dance (dalam Mulyana, 1999) adalah omnipresent. Komunikasi memiliki sifat hadir dimana-mana, hadir dalam setiap sendi kehidupan. Paling tidak aktivitas komunikasi dilakukan oleh individu dalam dirinya sendiri atau komunikasi intrapersonal. Komunikasi pun hadir dalam setiap fenomena sosial keimigrasian. Hal ini dapat mewujudkan dalam komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, komunikasi massa maupun komunikasi antar budaya.

Sepintas memang kajian keimigrasian sarat dengan aspek Ilmu

Hukum. Namun, tidak semuanya bisa diulas secara utuh hanya dengan perspektif Ilmu Hukum. Ketika pengawasan orang asing dilakukan, mau tidak mau terbangun proses komunikasi antara pengawas dan yang diawasi. Meskipun proses pengawasan ini dilakukan secara sembunyi-sembunyi, proses komunikasi tidak bisa dihindari. Mungkin dapat terbersit dalam benak petugas bagaimana nanti proses komunikasi untuk menjelaskan kegiatan pengawasan apabila dilakukan proses diskusi secara formal antara pihak pengawas dan pihak yang diawasi. Ketika terjadi proses pelanggaran izin tinggal orang asing, proses pengamanan orang asing hingga masuk ke dalam ruang detensi pun melibatkan komunikasi.

Ketika berbicara mengenai permohonan paspor bagi orang Indonesia yang merupakan bagian aktivitas keimigrasian, tidak bisa dilepaskan. Setiap pemohon diminta untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan dalam melakukan permohonan paspor. Hal ini bermuara dalam dua peluang keputusan yaitu diterima atau ditolaknya permohonan paspor. Sebetulnya, apabila dicermati, semua aktivitas komunikasi yang dilakukan dalam konteks keimigrasian seperti yang telah dipaparkan pada kalimat sebelumnya berupaya untuk menegakkan hukum keimigrasian yang ada. Pada titik ini ada irisan antara kajian Ilmu Komunikasi dan kajian Ilmu Hukum dalam bingkai Ilmu Komunikasi yaitu Komunikasi Hukum.

Hubungan antara komunikasi dan hukum menghasilkan dua konsep penting yakni komunikasi hukum dan hukum komunikasi (Muis, 1996). Komunikasi hukum adalah mempelajari komunikasi dan hukum secara imperatif normatif, dalam konteks ini undang-undang, peraturan, dan yurisprudensi. Komunikasi hukum dijelaskan sebagai proses penyampaian pesan (komunikasi dan informasi) kepada masyarakat

dengan tujuan memaksa perilaku tertentu sesuai kaidah hukum itu sendiri. Komunikasi hukum dilakukan secara persuasif kepada masyarakat. Tujuan dari praktik komunikasi hukum adalah penegakkan hukum yang berlaku (Fitriati, Kurnia dan Oktoriny, 2014). Dalam konteks keimigrasian, khususnya permohonan paspor, komunikasi hukum dilakukan oleh petugas pelayanan keimigrasian kepada pemohon paspor.

Petugas pelayanan paspor mengkomunikasikan berbagai aturan dalam proses permohonan paspor kepada masyarakat. Apabila masyarakat ingin permohonan paspornya disetujui, maka masyarakat harus mematuhi segala aturan terkait undang-undang keimigrasian yang telah dikomunikasikan oleh petugas pelayanan paspor. Hal ini secara tidak langsung menegaskan diperlukannya kepatuhan masyarakat terhadap hukum keimigrasian yang berlaku. Penegakkan hukum keimigrasian menjadi bagian dari aktivitas ini. Namun tidak semua anggota masyarakat mempersepsi praktik komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor sebagai upaya penegakkan hukum. Ada anggota masyarakat yang mempersepsi praktik komunikasi petugas pelayanan paspor dalam mengkomunikasikan aturan keimigrasian sebagai upaya mempersulit mereka.

Komunikasi Interpersonal dan Persepsi

Komunikasi interpersonal dapat dimaknai sebagai komunikasi secara tatap muka antara dua orang. Komunikasi interpersonal kebanyakan membahas mengenai hubungan (relationship). Tahap dimana hubungan dimulai, hubungan dipelihara dan hubungan hancur menjadi fokus kajian komunikasi interpersonal. Bentuk hubungan yang awam ditemui dalam kehidupan sosial antara lain hubungan dosen-mahasiswa, guru-murid, dokter-pasien, orang tua-anak, dan atasan-bawahan. Masih banyak sebetulnya

bentuk-bentuk hubungan lainnya yang dapat ditemui dalam kehidupan sosial, namun sejumlah contoh tersebut dirasa cukup dalam memberikan pengertian mengenai konteks hubungan yang dimaksud dalam konteks komunikasi interpersonal. Berinteraksi dalam setiap hubungan memberi kesempatan kepada pelaku komunikasi untuk memaksimalkan segala jenis saluran yang tersedia seperti visual, auditori, taktil dan pembauan (West dan Turner, 2017).

Dalam penelitian ini, konteks komunikasi interpersonal digunakan untuk memaknai berbagai tindakan komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor. Penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal untuk melihat hubungan yang terjalin antara petugas pelayanan paspor dengan pemohon paspor. Apabila ditelaah, kajian komunikasi interpersonal khususnya yang membahas relasi antara petugas pelayanan paspor dan pemohon paspor belum banyak terpublikasi. Hal ini mengingat kajian mengenai keimigrasian kurang familiar dikaji dari perspektif Ilmu Komunikasi. Selain itu, kajian ini menjadi sesuatu yang menarik karena membahas relasi yang terbentuk antara petugas pelayanan paspor dengan pemohon paspor. Karakter yang mungkin beragam satu sama lain membuat petugas pelayanan paspor harus bersikap adaptif agar pemohon paspor mematuhi aturan yang ada.

Proses untuk mendapatkan kepatuhan dari pemohon paspor bukanlah hal yang mudah dilakukan melalui praktik komunikasi. Tidak jarang pemohon paspor mempersepsikan tindakan komunikasi petugas pelayanan paspor sebagai upaya mempersulit dirinya dalam memperoleh paspor atau rangkaian upaya untuk memperoleh uang diluar prosedur dari pemohon paspor. Persepsi dimaknai sebagai proses aktif untuk menciptakan makna

dengan cara menyeleksi, menyusun dan menginterpretasi manusia, objek, peristiwa, situasi atau fenomena lainnya, termasuk dalam hal ini adalah fenomena komunikasi (Wood, 2013). Proses persepsi terjadi secara aktif. Pelaku komunikasi merasakan apa yang terjadi dalam aktivitas komunikasinya kemudian memilih informasi yang penting menurutnya. Informasi ini kemudian disusun dan diorganisasikan kemudian dimaknai oleh pelaku komunikasi.

Proses persepsi menjadi hal yang menarik dalam komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan paspor dengan pemohon paspor. Sebagai rangkaian upaya penegakkan hukum, petugas pelayanan paspor harus mampu menyusun rangkaian informasi yang akan dikomunikasikan kepada pemohon paspor agar permohonan paspornya dapat disetujui. Ketidaktepatan dalam penyusunan informasi oleh petugas pelayanan paspor dapat dimaknai secara berbeda oleh pemohon paspor sehingga dapat memicu konflik. Begitu pula pemohon paspor dalam mengkomunikasikan kebutuhannya dalam permohonan paspor. Tidak jarang ditemui pemohon yang terkesan memaksakan kehendaknya hingga ingin melakukan penyuapan kepada petugas agar permohonan paspornya diloloskan tanpa melalui prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini pun dapat memicu konflik. Menjadi hal yang menarik bagaimana praktik komunikasi yang dilakukan dan diterima petugas pelayanan paspor dalam upaya memperoleh kepatuhan pemohon paspor.

Teori Compliance Gaining Strategies

Komunikasi untuk mendapatkan kepatuhan atau persetujuan adalah bentuk persuasi yang kemudian dapat berkembang menjadi upaya mempengaruhi. Hal ini terjadi dalam bentuk komunikasi yang diniatkan

maupun terjadi secara insidental untuk mengubah keyakinan, niat, sikap atau perilaku pihak lain. Meskipun begitu, upaya mendapatkan kepatuhan dari orang lain biasanya dilakukan dengan cara persuasif dan intensional. Penelitian mengenai upaya mendapatkan kepatuhan mengulas berbagai strategi verbal dan nonverbal untuk mendapatkan kepatuhan dari pihak lain. Janji imbalan dan ancaman hukuman adalah dua hal yang biasanya digunakan dalam memperoleh kepatuhan. Penekanan dalam upaya memperoleh kepatuhan terdapat pada perubahan perilaku bukan sikap. Ada lima prinsip dasar upaya memperoleh kepatuhan menurut Robert Cialdini (Gass, 2016).

Prinsip pertama adalah resiprositas. Hal ini dilakukan dengan memberi bantuan pada orang lain kemudian meminta bantuan yang lebih banyak. Prinsip kedua adalah komitmen dan konsistensi. Hal ini dilakukan dengan mengeksplorasi keinginan seseorang untuk menjaga konsistensi psikologis antara keyakinan, sikap dan perilakunya. Ketiga adalah bukti sosial. Hal ini dilakukan dengan membandingkan diri dengan orang lain dan meniru orang lain. Prinsip keempat yaitu otoritas. Hal ini dilakukan dengan mengandalkan faktor kredibilitas. Prinsip kelima yaitu kelangkaan. Hal ini berhubungan dengan bertambahnya nilai suatu hal karena suplainya berkurang.

Ada dua strategi dalam memperoleh kepatuhan dari pihak lain. Pertama adalah strategi verbal dan kedua adalah strategi nonverbal. Strategi verbal yang pertama adalah FITD (foot-in-the-door) yaitu mengajukan permintaan kecil yang dirasa ringan oleh pihak lain kemudian mengajukan permintaan besar agar disetujui. Strategi verbal kedua adalah DITF (door-in-the-face) yaitu dengan mengajukan permintaan besar yang kemungkinan ditolak kemudian mengajukan permintaan yang lebih kecil yang lebih bisa diterima. Strategi ketiga adalah

DTR (disrupt-then-reframe) adalah mengurangi resistensi dengan cara memutar. Strategi keempat adalah manajemen kesan untuk menimbulkan kepatuhan dengan memberi pujian dan opini yang mendukung pandangan pihak lain yang ingin dipersuasi. Selain itu dapat pula dengan cara melakukan promosi diri dengan menciptakan kesan baik dimata orang lain. Strategi nonverbal yang biasa dilakukan dalam upaya memperoleh kepatuhan dari pihak lain adalah sentuhan, kontak mata, senyum, meniru perilaku non verbal pihak lain serta penampilan dan pakaian yang digunakan.

Salah satu kajian yang menggunakan strategi untuk memperoleh kepatuhan adalah pelayanan dan uang tip, pengaruh dalam seting organisasi serta interogasi dan wawancara terhadap tahanan (Gass, 2016). Dalam konteks pelayanan permohonan paspor, Teori Compliance Gaining Strategies digunakan untuk melihat bagaimana strategi komunikasi petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor. Secara spesifik, penelitian ini juga berupaya mengungkap bentuk-bentuk strategi komunikasi yang digunakan dalam pemerolehan kepatuhan dari pemohon paspor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivis. Paradigma ini merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menentukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan (Moleong, 2009). Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* yang dilakukan oleh individu-individu. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Penelitian fenomenologi pada dasarnya berupaya untuk

mengungkap makna-makna subjektif yang terbentuk dari pengalaman individu atas suatu hal (Kusumawanti dan Arawindha, 2018).

Dalam konteks artikel ini, strategi fenomenologi digunakan untuk mengungkap makna-makna subjektif yang muncul dari pengalaman komunikasi petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Dipilihnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung sebagai lokasi penelitian serta petugas pelayanan permohonan paspor sebagai lokasi dan subyek penelitian dikarenakan akses yang mudah untuk dapat memperoleh data primer penelitian. Subyek penelitian ini adalah petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang dapat menceritakan pengalaman komunikasinya secara komperhensif terkait upayanya memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor. Petugas pelayanan paspor yang menjadi subyek penelitian adalah mereka yang telah lebih dari dua tahun menjalani tugas sebagai petugas wawancara dan foto dalam pelayanan paspor. Wawancara mendalam dan observasi terhadap petugas pelayanan paspor digunakan untuk mengungkap strategi komunikasi petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Miles dan Huberman (1992). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakter Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Bandung

Peneliti melakukan wawancara mendalam serta pengamatan kepada petugas imigrasi pada Kantor Imigrasi Bandung yang melakukan wawancara dan pengambilan data biometrik (sidik jari dan foto wajah). Hasil wawancara dan pengamatan menemukan sejumlah klasifikasi pemohon paspor pada Kantor

Imigrasi Bandung. Pertama klasifikasi pemohon paspor berdasarkan usia. Klasifikasi berdasarkan usia dibagi menjadi kategori yaitu usia produktif dan kategori usia non produktif. Untuk kategori usia produktif, pemohon paspor memiliki usia 30 tahun hingga 50 tahun.

Pemohon usia produktif ini biasanya melakukan permohonan paspor untuk kegiatan keagamaan seperti melakukan umroh dan kegiatan wisata ke negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia, Singapura atau Thailand. Pemohon paspor dalam usia produktif ini sering kali melakukan bargaining aturan kepada petugas wawancara. Dalam wawancara yang peneliti lakukan kepada petugas wawancara, diketahui bahwa pemohon usia produktif ini paling potensial tidak bersifat kooperatif kepada petugas apabila petugas wawancara meminta syarat tambahan terkait tujuan penggunaan paspor mereka. Tidak jarang pemohon paspor dalam usia produktif ini tidak mengindahkan penjelasan petugas terkait syarat tambahan yang diperlukan. Petugas wawancara yang penulis wawancara juga menyebutkan bahwa pemohon kategori ini paling potensial mengungkapkan pernyataan mereka dipersulit dalam memperoleh paspor ketika petugas meminta syarat tambahan. Padahal, permintaan syarat tambahan yang diajukan petugas merupakan upaya petugas untuk membantu pemohon paspor agar dapat memperoleh paspor bukan sebaliknya. Selain itu, diperlukannya syarat tambahan seperti rekomendasi dari travel umroh dan kementerian agama bagi mereka yang akan melakukan umroh misalnya, memiliki dasar hukum yang jelas. Jadi, permintaan syarat tambahan bukan semata-mata keinginan petugas wawancara. Petugas yang peneliti wawancarai mengungkapkan bahwa pemohon sering menunjukkan sikap yang dipersepsi petugas sebagai menyepelekan.

“Kategori pemohon usia produktif ya, usia 30 tahun sampe 50 tahun. Biasanya mereka nih mau umroh kalau nggak jalan-jalan ke Asia Tenggara. Suka ngeyel nih yang usia produktif nih. Ngga *paying attention* kalau petugas lagi ngejelasin aturan. Ntar tau-tau, keluarganya atau travelnya ikut nimbrung. Kadang suka bilang ‘kok dipersulit’ kalo diminta syarat tambahan atau suka ganti tujuan dari umroh mau wisata aja” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Kategori pemohon paspor yang kedua berdasarkan usia adalah mereka yang termasuk dalam usia non produktif. Kategori usia non produktif ini diisi oleh lansia yang usianya sudah di atas lima puluh tahun dan kelompok balita. Kelompok lansia ini biasanya lebih banyak memuji kemajuan pelayanan yang telah terjadi pada Kantor Imigrasi Bandung. Mereka membandingkan pelayanan saat ini dengan pelayanan saat mereka terakhir kali melakukan permohonan paspor. Selain itu, pemohon lansia biasanya cenderung mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Biasanya keluarganya telah menyiapkan syarat tambahan yang akan diminta petugas. Sikap pemohon lansia ini cenderung ramah kepada petugas. Mereka cenderung mengikuti syarat petugas. Penjelasan yang mereka berikan juga cenderung konsisten dan jujur. Mereka juga relatif jarang mengajukan keluhan terhadap pelayanan yang mereka terima. Namun, petugas wawancara harus lebih lambat dalam mengkomunikasikan aturan kepada pemohon lansia ini agar mereka paham dan mengikuti aturan yang berlaku.

“Kategori pemohon usia non produktif, lansia biasanya. Mereka biasanya jarang *complaint* ya. Mereka cenderung ngikutin apa yang dibilang sama petugas. Mereka

juga lebih banyak memuji kemajuan dalam pelayanan paspor dibandingin sama dulu. Cuma emang sih, kalo ngejelasin kudu pelan-pelan, ngga bisa cepet-cepet” (Wawancara, EDP, 04 Desember 2019).

Klasifikasi pemohon paspor yang kedua didasarkan pada tingkat kepatuhan terhadap aturan yang disampaikan oleh petugas pelayanan paspor. Kategori pertama dari klasifikasi ini adalah mereka yang taat kepada aturan yang disampaikan petugas pelayanan paspor. Mereka yang termasuk ke dalam kategori ini kebanyakan memiliki latar belakang pendidikan tinggi minimal setingkat sarjana. Selain itu mereka yang termasuk dalam kategori ini juga kebanyakan memiliki pekerjaan yang jelas dan tetap. Mereka memiliki karakter yang cenderung terbuka. Petugas wawancara tidak perlu menggunakan teknik wawancara yang rumit untuk bisa menggali tujuan pembuatan atau penggantian paspor yang dilakukan. Kebanyakan tujuan pembuatan atau penggantian paspor yang dilakukan untuk wisata, melanjutkan studi atau kegiatan profesional berupa penugasan dari institusi dimana mereka bekerja. Kategori pemohon ini akan sangat memperhatikan penjelasan petugas sehingga apabila ada syarat tambahan yang diminta petugas, pemohon yang masuk dalam kategori dapat memenuhi secara tepat.

“Pemohon yang taat sama aturan biasanya mereka berpendidikan, punya pekerjaan yang jelas, kaya karyawan swasta, mahasiswa, nah pas kita kasih arahan [terkait syarat tambahan yang diperlukan] biasanya mereka lang nge-tune” (Wawancara VB dan AD, 04 Desember 2019). “Karakter pemohon paspor yang taat

aturan tuh punya pekerjaan jelas, terus santai mereka kalo ditanya dan tujuannya jelas” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Kategori yang kedua dari klasifikasi berdasarkan tingkat kepatuhan kepada petugas pelayanan paspor adalah pemohon yang menegosiasikan aturan. Mereka biasanya suka membandingkan kebijakan antar instansi pemerintahan. Salah satu syarat tambahan yang sering diminta petugas pelayanan paspor adalah surat keterangan perbedaan nama. Surat keterangan ini dikeluarkan oleh petugas kelurahan dan divalidasi hingga level kecamatan. Pemohon yang termasuk kategori ini suka membandingkan bahwa perbedaan nama tidak signifikan sehingga tinggal mengikuti apa yang mereka yakini sebagai nama yang benar. Padahal, nama yang tertera dalam dokumen mereka berbeda dengan apa yang mereka sampaikan. Petugas selalu menjelaskan bahwa kebijakan pembuatan paspor ada pada imigrasi sehingga tidak bisa dicampuradukan dengan kebijakan yang berlaku di kelurahan atau kecamatan. Selain itu, pemohon yang termasuk kategori ini biasanya meyakini bahwa data nama diambil dari e-KTP, sehingga petugas pelayanan paspor harus menjelaskan bahwa data pada paspor diambil dari akte lahir, ijazah formal atau buku nikah yang memuat nama dan tempat tanggal lahir. Apabila ada perbedaan data, mereka biasanya akan menegosiasikan karena menganggap bahwa semua produk tersebut keluaran negara.

“Pemohon yang suka nego nih suka banding-bandingin kebijakan antar instansi pemerintahan, misal diimigrasi ngga bisa terus mereka bilang di kelurahan bisa. Atau misalnya ada beda data antara e-KTP, KK dan akte lahir, mereka bilangnyan sama-sama produk negara

jadi ya sama aja meskipun data beda.” (Wawancara VB dan AD, 04 Desember 2019).

Kategori yang ketiga dari klasifikasi pemohon paspor berdasarkan tingkat kepatuhan adalah mereka yang tidak memenuhi aturan. Mereka yang tidak memenuhi aturan ini dibagi menjadi mereka yang selalu salah dalam menafsirkan syarat tambahan yang diminta oleh petugas pelayanan paspor dan mereka yang memberikan keterangan palsu untuk memperoleh paspor. Mereka yang selalu salah dalam menafsirkan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan paspor terkait syarat tambahan yang harus dilengkapi kebanyakan memiliki latar belakang pendidikan yang kurang. Tidak jarang petugas pelayanan paspor sudah memberikan catatan tertulis yang harus dilengkapi namun ketika kembali syarat tambahan yang mereka bawa tetap tidak sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh petugas. Pemohon yang suka memberikan keterangan palsu biasanya memiliki niat menjadi pekerja di luar negeri namun tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan pemerintah. Biasanya mereka mengajukan alasan pembuatan paspor untuk mengunjungi keluarga yang ada di luar negeri. Untuk memastikan bahwa tujuan mereka sesungguhnya seperti yang mereka sampaikan, maka mereka diminta melampirkan syarat berupa surat jaminan dari keluarga di sana, copy paspor keluarga dan identity card apabila saudara pemohon tersebut telah menetap di luar negeri. Kebanyakan dari mereka yang termasuk kategori ini tidak dapat memenuhi syarat dari petugas, sehingga demi kebaikan yang bersangkutan, permohonan paspornya ditolak.

“Yang suka bohong tuh calon TKI non prosedural, bilangny mau kunjungan keluarga, tapi pas dimintain syarat tambahan kaya surat jaminan, copy paspor anggota keluarga yang di luat

negeri, terus gak balik lagi. Biasanya udah dikasih tau suka susah pahamnya. Petugas juga pasti udah tau ada yang mereka sembunyiin dari keterangan yang mereka sampaikan ke petugas” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Praktik Komunikasi Hukum Petugas Pelayanan Paspor

Dalam konteks keimigrasian, praktik komunikasi hukum merujuk pada aktivitas komunikasi aturan keimigrasian dari komunikator ke komunikan. Peneliti menemukan beberapa bentuk komunikasi hukum keimigrasian yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung. Bentuk komunikasi hukum yang pertama adalah komunikasi hukum keimigrasian yang bersifat empatik. Komunikasi hukum empatik adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung dalam menjelaskan aturan keimigrasian terkait permohonan paspor kepada pemohon paspor yang termasuk dalam kategori lansia dan difabel. Hal ini memerlukan strategi komunikasi yang spesifik. Untuk pemohon lansia, petugas pelayanan permohonan paspor memosisikan diri mereka sebagai pihak yang empatik terhadap orang tua. Komunikasi yang dilakukan biasanya secara perlahan-lahan, dimulai dengan pernyataan-pernyataan sederhana, dan sering diiringi dengan candaan ringan. Aturan keimigrasian dijelaskan layaknya obrolan santai namun serius. Hal ini dikarenakan kebanyakan pemohon paspor lansia lebih menyukai dan lebih memahami apabila penjelasan aturan dijelaskan secara santai dan tidak terlalu serius. Salah satu petugas pelayanan permohonan paspor bahkan menjelaskan komunikasi aturan keimigrasian yang ia lakukan kepada pemohon paspor lansia dilakukan layaknya ia berkomunikasi kepada orangtuanya. Untuk komunikasi hukum keimigrasian kepada difabel

dilakukan hampir mirip dengan lansia. Petugas pelayanan paspor biasanya menggunakan buku braille, atau menulis di kertas untuk menjelaskan aturan karena tidak semua petugas pelayanan paspor mampu berkomunikasi dengan bahasa isyarat. Komunikasi hukum keimigrasian yang bersifat empatik ini memerlukan tingkat kesabaran dan ketahanan yang tinggi dalam menjelaskan dan memastikan pemohon paspor lansia memahami aturan yang dikomunikasikan.

“Tiap pemohon paspor berbeda-beda nih treatment komunikasinya. Kalo pemohon lansia tuh harus telaten kaya ngelayanin orang tua sendiri. Biasanya ngomongnya pelan, ngga bisa nyentak, ditanya pertanyaan sederhana, sambil bercanda, terus kita jelasin nih aturannya. Orang tua tuh suka diemong, kaya ngobrol sama orang tua sendiri aja” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Bentuk kedua dari komunikasi hukum keimigrasian yang dilakukan petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung adalah Komunikasi Hukum yang bersifat asertif. Komunikasi hukum keimigrasian yang bersifat asertif ditujukan kepada pemohon yang tidak termasuk dalam kategori lansia dan difabel. Mereka termasuk dalam usia produktif, biasanya memiliki rentang usia tiga puluh hingga lima puluh tahun. Petugas pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung mempraktikkan komunikasi hukum keimigrasian yang bersifat asertif pada pemohon paspor usia produktif terutama mereka yang bersikap tidak sopan kepada petugas, menggunakan nada tinggi yang cenderung tidak menghargai petugas ketika berkomunikasi serta gemar mengubah keterangan yang disampaikan terkait pertanyaan yang disampaikan petugas. Petugas akan secara asertif

menjelaskan aturan keimigrasian yang mengikat pemohon paspor. Apabila aturan tersebut tidak dipenuhi maka permohonan paspor yang dilakukan pemohon akan ditolak.

“Pemohon usia produktif, sekitar 30 sampai 50 tahun. Kadang tuh mereka ada yang ngeselin, suka nyentak-nyentak petugas, songong, dan suka ngubah-ngubah keterangan. Untuk menghadapi jenis pemohon yang kaya gini, kita harus tegas [dalam mengkomunikasikan aturan]. Kita jelasin tuh secara tegas aturan hukumnya” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Compliance Gaining Strategies **Petugas Pelayanan Paspor**

Foot-in-the-Door

Strategi pemerolehan kepatuhan pertama yang digunakan petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung adalah Foot-in-the-Door (FITD). Strategi verbal FITD (Gass, 2016) merupakan upaya permintaan kecil yang dirasa ringan oleh pihak lain kemudian mengajukan permintaan besar agar disetujui. Dalam konteks pelayanan permohonan paspor, petugas menjelaskan aturan sedikit demi sedikit kepada pemohon paspor. Petugas melakukan evaluasi apakah pemohon memahami aturan tersebut dan bersedia mematuhi aturan tersebut. Setelah pemohon memahami dan mematuhi bagian demi bagian dari aturan keimigrasian yang telah dijelaskan, petugas kemudian merangkum seluruh bagian aturan yang telah dipahami dan dipatuhi pemohon sekaligus menegaskan bahwa pemohon telah memahami dan mematuhi segala aturan yang ada. Strategi ini digunakan agar pemohon paspor tidak mengalami kebingungan dalam memahami aturan keimigrasian yang ada. Selain itu, hal digunakan agar pemohon tidak langsung merasa terbebani dengan besarnya

aturan yang harus dipatuhi sehingga dapat langsung menolak untuk mematuhi aturan keimigrasian yang dijelaskan.

Kebanyakan pemohon paspor cenderung berpikiran negatif apabila petugas meminta pemohon memenuhi sejumlah dokumen pendukung agar permohonan paspor mereka diterima. Tidak jarang pemohon mengeluarkan pernyataan bahwa petugas pelayanan permohonan paspor mempersulit mereka. Hal ini kemudian membuat petugas menjelaskan aturan keimigrasian yang harus dipatuhi pemohon agar permohonan mereka. Rangkaian aturan keimigrasian mulai dari Undang-Undang Keimigrasian hingga surat edaran harus dijelaskan dan dipatuhi oleh pemohon. Hal ini tentunya tidak bisa dijelaskan secara langsung kepada pemohon yang kebanyakan awam dengan bahasa hukum. Untuk memperoleh kepatuhan dari pemohon, petugas menjelaskan bagian demi bagian aturan keimigrasian yang memayungi pernyataan petugas untuk meminta pemohon melampirkan dokumen pendukung. Cara ini dianggap oleh petugas lebih efektif untuk memperoleh kepatuhan dari pemohon dibandingkan menjelaskan secara langsung seluruh aturan yang ada.

“Biasanya gue ngejelasin aturan [keimigrasian] itu sedikit demi sedikit, nggak langsung brek semuanya. Terus setelah gue jelasin sedikit demi sedikit, gue evaluasi nih, pemohon paham atau nggak sama aturan [keimigrasian] yang gue jelasin, baru abis itu gue minta pemohon melengkapi syarat tambahan” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Disrupt-then-reframe

Strategi pemerolehan kepatuhan yang kedua yang digunakan petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung adalah disrupt-then-reframe

(DTR). Menurut Gass (2016) strategi DTR adalah mengurangi resistensi dengan cara memutar. Dalam konteks pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung, strategi ini digunakan oleh petugas pelayanan paspor melalui kegiatan mengobrol. Petugas pelayanan paspor biasanya akan mempersuasi pemohon paspor untuk berbincang mengenai banyak hal. Hal ini biasanya dilakukan apabila pemohon paspor dirasa tidak memberikan jawaban yang sebenarnya atas pertanyaan awal petugas pelayanan paspor. Hal ini membuat petugas pelayanan paspor memerlukan dokumen pendukung yang dapat meyakinkannya agar permohonan paspor yang diajukan pemohon dapat diproses. Banyak hal akan stimulasi oleh petugas pelayanan paspor agar pemohon mau berbincang. Setelah dirasa telah menemukan saat yang tepat, petugas akan meminta pemohon melengkapi dokumen pendukung agar permohonannya diterima sesuai aturan keimigrasian yang berlaku. Teknik ini digunakan agar pemohon paspor merasa tidak ditekan diawal untuk melengkapi dokumen pendukung. Hal ini dilakukan agar pemohon merasa lebih rileks sehingga dapat memahami dan mematuhi aturan keimigrasian yang berlaku dan melengkapi dokumen tambahan yang disyaratkan oleh petugas pelayanan permohonan paspor.

“[supaya pemohon mau taat sama aturan keimigrasian yang berlaku] biasanya aku ngajak ngomong dulu, ngobrol ngalor ngidul dulu, baru pas nemuin momen yang pas, langsung aku skak pake aturan [keimigrasian]” (Wawancara DS, 04 Desember 2019).

Strategi Promosi Diri

Salah satu strategi memperoleh kepatuhan adalah dengan melakukan promosi diri. Promosi diri dimaknai sebagai upaya menciptakan kesan baik dimata orang lain (Gass, 2016). Dalam konteks pelayanan permohonan paspor

pada Kantor Imigrasi Bandung, strategi promosi diri digunakan oleh petugas pelayanan paspor untuk memperoleh kepatuhan pemohon paspor terkait aturan keimigrasian yang berlaku. Petugas pelayanan paspor biasanya meminta dokumen pendukung sebagai syarat tambahan dari pemohon paspor agar permohonan paspor tersebut dapat diterima. Hal ini kadang dipersepsi oleh pemohon paspor sebagai upaya mempersulit pemohon sehingga pemohon tidak akan mematuhi aturan yang berlaku dan memenuhi permintaan dokumen pendukung yang dipersyaratkan petugas. Dalam kondisi seperti ini, petugas pelayanan paspor biasanya menjelaskan bahwa dokumen pendukung yang diminta merupakan upaya petugas agar permohonan paspor dapat diterima.

Petugas berusaha membantu pemohon agar permohonan paspornya diterima dengan meminta dokumen pendukung. Hal ini dikarenakan hasil wawancara yang dilakukan petugas tidak langsung dapat menerima permohonan paspor pemohon. Alasan pemohon yang tidak konsisten, bahasa tubuh pemohon yang kelihatan mencurigakan seperti sedang menyembunyikan sesuatu, atau pernyataan langsung pemohon yang memang memerlukan bukti fisik yang harus dilampirkan sebagai penguat bahwa permohonan paspor dapat diterima. Hal ini menuntut kesabaran dari petugas pelayanan paspor dalam menjelaskan aturan keimigrasian yang berlaku dan itikad baik petugas dalam membantu pemohon alih-alih mempersulit mereka sehingga pemohon dapat mematuhi aturan yang berlaku. Petugas pelayanan paspor pun menjelaskan bahwa mereka tidak memiliki kepentingan apa pun di luar konteks profesionalitas pelayanan keimigrasian terhadap permohonan paspor yang diajukan pemohon.

“[petugas pelayanan paspor] biasanya ngejelasin aturan

keimigrasian yang berlaku berkaitan sama syarat tambahan yang harus dilengkapi pemohon. Hal ini sebenarnya itu buat ngebantu mereka [pemohon] supaya permohonan mereka diterima. Kita jelasin itu semua [syarat tambahan] untuk membantu pemohon mendapatkan paspor” (Wawancara AD dan VB, 04 Desember 2019).

Pendekatan Kultural

Dalam kegiatan wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan untuk memperoleh data penulisan artikel ini, ditemukan strategi pemerolehan kepatuhan yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung. Penulis memberikan nomenklatur pendekatan kultural pada strategi ini. Strategi ini berkaitan dengan upaya petugas dalam berkomunikasi dengan bahasa tutur asli pemohon dalam memperoleh kepatuhan pemohon paspor. Petugas pelayanan paspor menggunakan bahasa sunda dalam menjelaskan aturan keimigrasian yang berlaku. Hal ini berkaitan dengan dokumen pendukung yang harus dilengkapi oleh pemohon. Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan petugas pelayanan permohonan paspor, petugas mengungkapkan bahwa pemohon paspor yang memang asli warga local cenderung lebih memahami dan mau mematuhi aturan keimigrasian yang disampaikan oleh petugas pelayanan paspor. Pemohon mempersepsi petugas sebagai bagian dari warga local. Petugas pelayanan paspor menggunakan hal ini untuk membangun kedekatan dengan pemohon sehingga pemohon seperti tidak dilayani oleh orang asing. Hal ini diakui oleh petugas efektif dalam upaya pemerolehan kepatuhan atas aturan keimigrasian yang berlaku.

“Salah satu cara yang biasanya saya pakai supaya pemohon paham dan mau mengikuti

aturan yang berlaku adalah membangun kedekatan dulu dengan pemohon dengan menggunakan bahasa asli mereka [bahasa sunda]" (Wawancara GR, 05 Desember 2019).

Tantangan Komunikasi Hukum Keimigrasian

Komunikasi Hukum Keimigrasian yang Membumi

Bahasa hukum keimigrasian seperti halnya bahasa hukum pada aturan perundang-undangan lainnya sulit untuk langsung dipahami orang awam, khususnya mereka yang berlatarbelakang pendidikan rendah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung untuk dapat membumikan bahasa hukum aturan keimigrasian yang mengatur proses permohonan paspor. Pada satu sisi penjelasan petugas pelayanan permohonan paspor harus dapat dimengerti oleh pemohon. Di sisi lain, aturan yang dijelaskan tidak boleh mengubah makna yang termuat dalam aturan yang dijelaskan. Dengan kata lain, penjelasan yang disampaikan harus bersifat sederhana tanpa menggerus makna yang termuat dalam aturan keimigrasian. Hal ini kadang membuat petugas pelayanan paspor memerlukan waktu untuk berpikir dan memilih diksi yang tepat dalam menjelaskan aturan keimigrasian kepada pemohon paspor. Hal yang perlu digarisbawahi oleh petugas pelayanan paspor adalah memastikan pesan hukum keimigrasian yang dijelaskan diterima dengan baik. Jangan sampai pemohon paspor menafsirkan penjelasan petugas pelayanan paspor secara berbeda sehingga menciptakan kesalahan. Petugas pelayanan paspor terus memperbaiki kompetensi komunikasinya dari hari ke hari dalam memberikan informasi mengenai aturan hukum keimigrasian yang memayungi proses pembuatan paspor.

"Background gue kan hukum, jadi bahasa gue kan prosedural banget. Terus gue juga sadar gue agak kaku. Bahasa yang gue pake terlalu serius, terlalu hukum banget menurut gue. Kadang gue ngerasa trouble pas nyampein informasi terkait aturan hukum ke pemohon [pemohon malah bingung]" (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Komunikasi Antar Budaya

Pemohon paspor yang dilayani pada Kantor Imigrasi Bandung berasal dari berbagai wilayah di Indonesia. Hal ini sejalan dengan kebijakan pelayanan paspor yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi bahwasanya pelayanan paspor tidak lagi dibatasi oleh wilayah domisili atau geografis. Meskipun begitu, kebanyakan pemohon paspor yang dilayani pada Kantor Imigrasi Bandung berasal dari wilayah kerja Kantor Imigrasi Bandung serta wilayah sekitar di Provinsi Jawa Barat. Secara antropologis, pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Bandung berasal dari etnis sunda. Sementara itu petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung tidak semua berlatarbelakang etnis sunda. Hal ini menciptakan celah kultural antara pemohon paspor dan petugas pelayanan paspor. Salah satu bentuk celah (gap) kultural dalam konteks ini adalah kompetensi komunikasi menggunakan bahasa tutur asli etnis sunda. Meskipun ditemukan banyak petugas pelayanan paspor yang tidak berlatarbelakang etnis sunda yang fasih berbahasa sunda, tidak sedikit juga petugas pelayanan paspor yang tidak fasih berbahasa sunda. Hal ini menemukan urgensinya ketika pemohon paspor kurang dapat memahami bahasa lain selain bahasa sunda. Tantangan komunikasi yang ditemukan petugas pelayanan paspor adalah kompetensi komunikasi antar budaya terutama dalam menggunakan bahasa sunda sebagai bahasa tutur asli pemohon

paspor. Hal ini dalam pandangan petugas pelayanan paspor dapat menjadi instrument efektif dalam mengkomunikasikan aturan keimigrasian.

“Kadang pemohon paspor di sini [Bandung] kurang paham sama bahasa Indonesia yang biasa kita [petugas pelayanan paspor] pake di Jakarta. Ada beberapa istilah yang mereka ngga paham lah. Tantangan penggunaan bahasa sunda [dalam menjelaskan aturan keimigrasian] juga bisa jadi masalah” (Wawancara EDP, 04 Desember 2019).

Komunikasi Adaptif

Pemohon paspor yang dilayani pada Kantor Imigrasi Bandung memiliki karakteristik psikografis yang beragam. Hal ini tentunya memerlukan mekanisme komunikasi yang spesifik antara satu individu dengan individu lainnya agar aturan keimigrasian yang dikomunikasikan dapat tercapai. Pada titik ini kompetensi komunikasi adaptif yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan paspor menjadi tantangan tersendiri. Petugas pelayanan paspor harus mampu mengidentifikasi karakter pemohon sehingga petugas mampu menggunakan mekanisme komunikasi yang tepat dalam mengkomunikasikan aturan keimigrasian. Dalam konteks ini, petugas pelayanan paspor tidak boleh kaku dalam mengkomunikasikan aturan. Fleksibilitas dalam berkomunikasi menjadi hal yang penting agar aturan keimigrasian yang dikomunikasikan petugas pelayanan paspor kepada pemohon dapat tersampaikan dengan baik. Komunikasi adaptif yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor dilakukan dua arah, alih-alih bersifat instruksional satu arah. Petugas pelayanan paspor pun memastikan pemohon memahami aturan yang dikomunikasikan dan melaksanakan aturan tersebut.

“Komunikasi yang dilakukan kepada pemohon tuh ngga boleh kaku, tapi harus fleksibel. Kadang kita ngga bisa nih sesuai aturan banget, jadi kita buat fleksibel supaya pemohon paham apa yang dimau sama aturan imigrasi” (Wawancara ESH, 04 Desember 2019).

Komunikasi Nonverbal

Salah satu aspek penting dalam permohonan paspor adalah proses wawancara. Petugas pelayanan paspor akan mewawancarai pemohon terkait dengan motivasi pembuatan paspor yang dilakukan oleh pemohon. Petugas wawancara akan menggali profil dari pemohon paspor kemudian mencocokkannya dengan tujuan pembuatan paspornya. Tidak jarang ditemukan pemohon paspor yang ternyata memberikan keterangan palsu kepada petugas pelayanan paspor pada saat wawancara. Aspek penting yang menjadi fokus petugas pelayanan paspor pada saat melakukan wawancara adalah ekspresi nonverbal pemohon. Selain keterangan verbal yang pemohon sampaikan, aspek nonverbal seperti ekspresi wajah dan gesture tubuh menjadi acuan petugas pelayanan paspor dalam mempersepsi keterangan yang disampaikan pemohon dalam kegiatan wawancara. Petugas pelayanan paspor akan mengamati perubahan ekspresi wajah dan gestur dari pemohon selama jalannya wawancara. Kompetensi petugas dalam mempersepsi komunikasi nonverbal dari pemohon menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menjadi komponen penting dalam menentukan apakah permohonan paspor yang diajukan oleh pemohon dapat diterima atau tidak. Selain itu, kompetensi dalam mempersepsi aspek nonverbal ini menjadi hal yang penting dalam menentukan apakah pemohon paham atau tidak setelah petugas menjelaskan aturan keimigrasian kepada pemohon.

“Ketika kita [petugas pelayanan paspor] berkomunikasi kepada

pemohon terhalang kamera, jadi kita ngga bisa natap langsung pemohon sehingga ekspresi wajah dan gesture [tidak teramati secara menyeluruh]. Perubahan ekspresi wajah dan gesture tubuh dapat membantu petugas dalam mempersepsi jawaban pemohon” (Wawancara VB, 04 Desember 2019).

KESIMPULAN

Fenomena keimigrasian dapat dikaji dengan perspektif Ilmu Komunikasi. Hal ini menandakan adanya irisan bidang ilmu Hukum dan ilmu Komunikasi dalam mengkaji fenomena keimigrasian. Strategi komunikasi untuk mendapatkan kepatuhan dari pemohon paspor menjadi titik awal untuk menunjukkan bahwa Ilmu Komunikasi dapat digunakan untuk mengkaji fenomena keimigrasian. Ada empat hal yang menjadi strategi komunikasi petugas pelayanan paspor dalam memperoleh kepatuhan dari pemohon paspor. Pertama, adalah foot-in-the-door atau mengkomunikasikan sedikit demi sedikit aturan keimigrasian untuk mendapatkan kepatuhan. Kedua, adalah disrupt-then-reframe yaitu menstimulus pemohon untuk membicarakan banyak untuk kemudian menunggu momen tepat untuk meminta kepatuhan dari pemohon terkait aturan keimigrasian. Ketiga, strategi promosi diri dengan menunjukkan bahwa aturan yang disampaikan petugas kepada pemohon sebagai bukti kebaikan hati petugas agar pemohon mau mematuhi dan permohonan paspor dapat diproses bukan untuk mempersulit. Keempat, pendekatan kultural yakni menggunakan bahasa tutur asli pemohon dalam mengkomunikasikan aturan keimigrasian yang berlaku. Strategi komunikasi untuk memperoleh kepatuhan ini dilakukan oleh petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Bandung untuk memperoleh kepatuhan

dari pemohon paspor terkait aturan keimigrasian yang berlaku.

SARAN

Penelitian ini diharapkan secara teoritis mampu mengembangkan kajian komunikasi hukum di Indonesia, khususnya terkait bidang keimigrasian yang masih jarang. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pelatihan komunikasi kepada petugas imigrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiakurnia, Muhammad Irzal. (2017). Tahun 2017, Lebih dari 3 Juta Orang Minta Bikin Paspor. Dapat diakses pada situs <https://travel.kompas.com/read/2018/01/08/200000227/tahun-2017-lebih-dari-3-juta-orang-minta-bikin-paspor>, diakses pada 01 Desember 2019
- Astria, G., I A Ratnamulyani, dan AA Kusumadinata. (2016). Analisis Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikatio*. Volume 2, Nomor 1, pp.15-24
- Citrawan, Harison dan Sabrina Nadilla. (2019). Model Kontrol Keimigrasian dalam Mencegah Tindak Pidana Terorisme di Indonesia. *Lentera Hukum*, Volume 6 Issue 1, pp.69-94 doi: 10.19184/ejllh.v6i1.9819
- Fitriati, Kurnia, Meita Lefi., Oktoriny, Fitra. (2014). *MMH*, Jilid 43 No. 4 Oktober 2014, pp.560-575
- Gass, Robert H. (2016). *Compliance gaining Strategies*. Dalam *Encycolpedia Communication Theories*. Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (Eds).

- Penerjemah Tri Wibowo BS. Jakarta: Prenada
- Hakim, Rizqi Iman Aulia Luqmanul. (2015). Pengawasan Izin Tinggal Orang Asing oleh Kantor Imigrasi. *Unnes Law Journal*, Vol. 4 No. 1
- Jazuli, Ahmad. (2018). Eksistensi Tenaga Kerja Asing di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Keimigrasian. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum (JIKH)* Vol. 12 No. 1 Maret 2018: 89-105 DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.89-105>
- Kusumawati dan Arawindha. (2018). Fenomenologi. Dalam Kholifah dan Suyadnya. (Eds), *Metodologi Penelitian Kualitatif Berbagi Pengalaman dari Lapangan*, pp.121-122. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Miles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif, pp.120-125. Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muis, A. 1996. *Kontroversi sekitar Kebebasan Pers; Bungai Rampai Masalah Komunikasi, Jurnalistik, Etika, dan Hukum Pers*. PT Mario Grafika: Jakarta.
- Mulyana, Deddy. (1999). *Nuansa-Nuansa Komunikasi (Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mutz, Diana C. (2018). *Mass Media and American Attitudes Toward Immigration*. Pennsylvania: Perry World House University of Pennsylvania
- Qu, Shuyang, Alexa J. Lamm dan Joy N. Rumble. (2017). Communicating about Undocumented Immigration Issues: Is your Target Audience Bilingual?. *Journal of Applied Communications*. Vol. 101. Issues 2. <https://doi.org/10.4148/1051-0834.1004>
- Sanusi, Albert. (2016). Penegakan Hukum terhadap Tindak Pidana Penyalahgunaan Izin Tinggal Keimigrasian (Studi Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung). *Fiat Justisia Journal of Law* Vol. 10 Issue 2, April-Juni 2016
- West, Richard dan Lynn Turner. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi 3 Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Edisi 6. Jakarta: Salemba Humanika