

## **BAB V**

### **HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bab ini, data yang diperoleh peneliti baik data primer maupun data sekunder yakni dalam bentuk hasil wawancara dan observasi di lapangan, maka penulis akan menganalisis menggunakan analisis kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste. Dalam hal ini pembahasan hasil penelitian dibagi atas dua bagian, yaitu: analisis data hasil penelitian dan interpretasi data hasil penelitian.

#### **5.1 Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan tentang Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste, penulis akan melakukan analisis dari hasil wawancara dengan 6 (enam) orang informan dan hasil observasi berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, gaya komunikasi yang digunakan yakni; Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*), Gaya Komunikasi Atentif (*Attentif Style*), Gaya Komunikasi Kooperatif (*Cooperative Style*).

### **5.1.1 Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*)**

Aspek penting gaya komunikasi ini adalah adanya landasan kesamaan, ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Petugas pelayanan kemudian menjalankan perannya dengan melayani memberikan informasi dan pelayanan administrasi, dalam proses pelayanan dengan penerapan gaya komunikasi dua arah oleh Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang berharap mampu dalam mengubah sikap, opini, dan perilaku mahasiswa asal Timor Leste sesuai dengan yang diharapkan sehingga memperlancar proses pelayanan. maka dari itu imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi pun harus mampu melihat dan menggunakan gaya komunikasi yang tepat saat menyampaikan pesan dan informasi dalam pelayanan. Dalam mencapai tujuan organisasi dan menghadapi masalah pribadi, kita perlu mengandalkan komunikasi dua arah. Poin-poin berikut menyoroti pentingnya komunikasi dua arah:

1. Memastikan kelancaran informasi : Dalam komunikasi dua arah, penerima dapat langsung mengungkapkan tanggapannya berkenaan dengan pesan yang diterimanya. Akibatnya, arus informasi yang lancar terjadi di kedua arah.
2. Memberikan pengakuan : Dalam komunikasi dua arah, pengirim mengirimkan informasi kepada penerima dan penerima memberikan tanggapan atau jawabannya kepada pengirim. Dengan cara ini, pergantian dua arah mengakui penerimaan pesan oleh penerima.

3. Implementasi arahan : Dalam organisasi, atasan menyampaikan berbagai perintah, instruksi, kebijakan, prosedur dll kepada bawahan. Jika bawahan gagal memahami instruksi, perintah, atau kebijakan apa pun, komunikasi dua arah memungkinkan mereka untuk meminta klarifikasi lebih lanjut. Dengan demikian, komunikasi dua arah membantu pelaksanaan arahan atasan.
4. Mendorong saran dari karyawan : Untuk memperkaya rencana dan kebijakan organisasi, manajemen harus mendorong saran dari bawahan. Dorongan seperti itu dimungkinkan bila ada saluran komunikasi dua arah.
5. Meningkatkan kepuasan kerja : Komunikasi dua arah memberi karyawan sarana untuk menyampaikan keluhan, sikap, perasaan, minat, dan pendapat mereka kepada atasan mereka. Setelah itu, atasan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk kesejahteraan karyawan. Hasilnya, kepuasan kerja para karyawan meningkat.

Komunikasi dua arah terjadi ketika penerima mengirimkan respons atau umpan balik ke pesan pengirim. Dalam proses komunikasi dua arah, pengirim terlebih dahulu mengirimkan pesan ke penerima. Setelah menerima pesan, penerima menerjemahkannya dan kemudian mengirimkan kembali reaksinya kepada pengirim. Ciriya adalah dua belah pihak saling merespon dengan adanya tanda atau simbol baik verbal maupun nonverbal, kedua belah pihak juga dapat saling mengevaluasi pendapat sehingga dapat meningkatkan efektifitas komunikasi. Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dua

arah sangat berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Ini adalah satu-satunya proses komunikasi yang lengkap untuk alasan ini maka komunikasi dua arah sangat penting.

### **5.1.2 Gaya Komunikasi Atentif (*Attentif Style*)**

Gaya ini merupakan gaya seseorang yang berkomunikasi dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati bahkan empati dan mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh. Gaya komunikasi ini juga dapat dipandang sebagai meta-messages yang mengkontekstualisasikan sebagai upaya untuk merefleksikan identitas pribadinya yang dapat mempengaruhi persepsi orang lain terhadap identitasnya. Penggunaan gaya komunikasi yang baik dan sesuai pada saat pelayanan, tentunya akan membuat para mahasiswa dapat lebih memahami dan menerima dengan baik segala informasi serta pesan yang disampaikan. Gaya komunikasi ini dipandang sebagai suatu kepribadian yang unik dan dapat mempengaruhi hubungan kita dengan karier serta hubungan emosional kita dengan orang lain, maka dari itu imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi pun harus mampu melihat dan menggunakan gaya komunikasi yang tepat saat menyampaikan pesan dan informasi dalam pelayanan.

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan verbal secara tertulis maupun lisan untuk memantapkan perintah yang harus dilaksanakan. Pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain. Seseorang dengan gaya komunikasi ini, mampu merencanakan pesan verbal untuk lebih memantapkan tujuannya, memberikan penegasan atau memiliki jawaban setiap

pertanyaan yang muncul untuk mencerminkan kesediaan menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk perintah, meski pengirim pesan memiliki hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Maksud gaya komunikasi ini yaitu pengirim pesan atau sender bekerja sama dengan orang lain. Gaya komunikasi lebih efektif untuk orang-orang dalam suatu kelompok atau organisasi yang melibatkan banyak orang. Karena apa yang disampaikan oleh pengirim pesan bisa dipertanggungjawabkan.

### **5.1.3 Gaya Komunikasi Kooperatif (*Cooperative Style*)**

Gaya komunikasi ini memadukan orientasi dan tugas yang terbentuk saat berinteraksi dengan mahasiswa akan mempengaruhi baik tidaknya sebuah layanan yang akan berpengaruh pada tujuan dari proses layanan pada Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna menetapkan perintah yang harus dilaksanakan secara struktur organisasi. Gaya komunikasi ini dinamis memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada tindakan. Tujuan utama gaya komunikasi ini yaitu komunikasi yang agresif, komunikasi yang agresif ini bertujuan untuk merangsang penerima pesan agar melakukan sesuatu dengan lebih baik.

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau one-way communications. Pihak-pihak yang memakai ini lebih memusatkan perhatian

kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau feedback tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka dengan tipe ini akan tetap mempertahankan diri sendiri secara langsung namun terkadang berperilaku tidak pantas.

Sebagai seseorang komunikator yang menggunakan komunikasi ini, mencoba untuk mendominasi dalam mengkritik dan menyalahkan lemahnya orang lain untuk mendapat kekuasaan. Sebagai hasilnya, dengan menggunakan gaya komunikasi kooperatif ini akan dijauhi orang lain dan merasa lepas kendali. Gaya komunikasi kooperatif melibatkan manipulasi, mereka akan membuat orang lain melakukan apa yang mereka inginkan dengan menginduksi rasa bersalah atau menggunakan intimidasi.

## **5.2 Interpretasi Data Penelitian**

Setelah menganalisis data-data dari hasil penelitian, maka selanjutnya penulis akan melakukan penafsiran atau menginterpretasi data-data tersebut berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Interpretasi data sangat penting sebagai upaya untuk menganalisis hubungan antara konsep dengan data yang diperoleh selama masa penelitian, untuk memudahkan dalam menginterpretasi data dan peneliti membagi data-data tersebut menjadi bagian sesuai dengan indikator yang menjadi fokus penelitian ini. Indikator penelitian tersebut, kemudian penulis menginterpretasi untuk menganalisis hubungan antara konsep dengan data hasil penelitian, yang kemudian diformulasikan secara deskriptif kualitatif. Berikut ini hasil interpretasi data yang telah dilakukan oleh

penulis, jika dilihat dari pendapat beberapa ahli, terdapat tiga gaya komunikasi yang terbentuk dalam pelayanan konsuler di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang, yaitu :

#### **5.2.1 Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*)**

Dalam proses pelayanan melalui sistem komunikasi secara langsung (*face to face*) gaya komunikasi yang terbentuk didalam pelayanan konsuler Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang adalah gaya komunikasi dua arah (*equalitarium style*), yang menurut Tubbs dan Moss memiliki artian bahwa aspek penting gaya komunikasi ini adalah adanya landasan kesamaan yang ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two way traffic of communication*), hal ini dilihat dari komunikasi antar pribadi yang terjadi pada saat pelayanan antara petugas pelayanan dengan para mahasiswa asal Timor Leste.

Proses komunikasi yang berlangsung pada saat pelayanan menunjukkan adanya interaksi dimana mahasiswa asal Timor Leste datang untuk mendapatkan pelayanan dengan menyampaikan keluhan atau bertanya tentang informasi yang dibutuhkan, kemudian antara petugas pelayanan dengan mahasiswa saling berinteraksi.

#### **5.2.2 Gaya Komunikasi Atentif (*Attentif Style*)**

Gaya atentif (*attentive style*) merupakan gaya seseorang yang berkomunikasi dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain yang bersikap simpati bahkan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh. Gaya komunikasi atentif ini menggambarkan gaya komunikasi yang

terbentuk dalam pelayanan konsuler Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang menunjukkan kepedulian mereka dengan benar-benar mendengarkan keluhan dan kebutuhan para mahasiswa yang datang berkonsultasi akan kebutuhan mereka.

### **5.2.3 Gaya Komunikasi Kooperatif (*Cooperative Style*)**

Jika dilihat dari gaya komunikasi ini, bahwa proses pelayanan merupakan proses sosialisasi yang mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri dan relasi. Petugas pelayanan bersosialisasi dengan mahasiswa dengan berorientasi pada tugas mereka sebagai petugas pelayanan konsuler yang mempersuasi para mahasiswa asal Timor Leste agar mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku dengan mengekspresikan pendapat dan pandangan yang dramatis dan tegas. Gaya ini juga sangat berperan dalam pelayanan petugas imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang mendominasi tetapi juga diimbangi dengan sosialisasi dan dapat menciptakan proses interaksi sehingga lebih informatif.

### **5.2.4 Pelayanan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Terhadap Mahasiswa Timor Leste**

Dalam melakukan proses pelayanan konsuler terhadap mahasiswa asal Timor Leste, Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang hanya melakukan proses pelayanan dengan suatu sistem komunikasi yang sudah diterapkan sejak awal berdirinya kantor ini yaitu semua bentuk pelayanan informasi dan administrasi kepada mahasiswa yakni; pelayanan yang dilakukan secara tatap muka atau langsung, karna semua pesan dan informasi yang disampaikan Petugas Imigrasi

Kelas 1 TPI Kupang secara verbal. Sistem komunikasi seperti ini diterapkan dalam proses pelayanan mereka dengan tujuan terciptanya komunikasi yang lebih efektif dan informatif sehingga tidak mempengaruhi dan menghambat dalam menjalankan prosedur atau tahapan selanjutnya.

Dalam proses pelayanan melalui sistem komunikasi secara langsung yang ingin ditunjukkan adalah nilai kedekatan antara Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dengan mahasiswa asal Timor Leste sebagai konsulernya. Kedekatan secara personal yaitu kedekatan antara petugas pelayanan dengan mahasiswa asal Timor Leste sangat mempengaruhi dalam menciptakan komunikasi yang efektif serta informatif, pelayanan secara langsung kepada para mahasiswa asal Timor Leste ini tentunya akan lebih mudah membangun interaksi dengan mereka dan mendukung terbentuknya gaya komunikasi.