

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Fenomena pandemi Covid-19 diawali pada 31 Desember 2019, di mana wabah virus tersebut awalnya terdeteksi di Wuhan, China. Wabah virus tersebut kemudian mulai merebak ke beberapa negara dan menjadi sebuah permasalahan global. WHO (*World Health Organization*) menyatakan wabah virus tersebut masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020. Pandemi Covid-19 yang sedang melanda ini menyebabkan munculnya implikasi atau permasalahan pada aspek-aspek kehidupan manusia seperti aspek sosial, politik, budaya, dan juga ekonomi. Untuk mengatasi dampak dari pandemi ini, pemerintah membuat peraturan umum seperti memakai masker, cuci tangan pakai sabun dan menjaga jarak. Dengan adanya fenomena pandemi yang kemudian disusul dengan aksi-aksi pencegahan oleh pemerintah, proses komunikasi yang berlangsung di dalam masyarakat pun mengalami gangguan dan perubahan. Pembatasan sosial seperti menjaga jarak telah membatasi penyebaran virus Covid-19 tetapi juga mengubah pola komunikasi (Skalacka & Pajestka, 2021).

Sebelum pandemi Covid-19, orang dapat berkomunikasi dengan satu sama lain secara leluasa dengan menggunakan berbagai macam cara untuk berkomunikasi. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses hubungan timbal balik secara lisan maupun tulisan yang melibatkan lebih dari satu orang (DeVito, 2016). Komunikasi interpersonal yang sebelumnya dapat dilakukan

langsung dengan tatap muka secara bebas sekarang mulai terbatas. Meskipun komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui media digital berdasar dari penelitian yang dilakukan oleh Skalačka dan Pajestka (2021) dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui media digital cenderung memberikan efek yang lebih negatif daripada komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui tatap muka secara langsung. Adanya pembatasan sosial yang juga mengurangi frekuensi terjadinya komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap keseharian masyarakat tidak terkecuali para pengungsi lintas negara.

Pengungsi merupakan orang-orang yang terpaksa meninggalkan negaranya karena adanya rasa takut akan penyiksaan, ancaman, dan penganiayaan yang disebabkan oleh adanya diskriminasi ras, agama, kebangsaan, keanggotaan dalam kelompok sosial dan partai politik tertentu. Bagi yang tidak memiliki warga negara, mereka berada di luar negara dimana mereka bertempat tinggal sebelumnya, sebagai akibat dari suatu peristiwa, dan tidak dapat atau karena adanya rasa takut yang sedemikian rupa dan tidak bermaksud untuk kembali ke negara tersebut (JRS, 2013).

Sebelum pandemi, dalam berkomunikasi pengungsi dihadapkan dengan tantangan serta masalah yang signifikan, tantangan tersebut adalah perbedaan komunikasi baik verbal ataupun nonverbal. Informasi yang saat ini hadir kebanyakan menggunakan Bahasa Indonesia, dan dapat diketahui bahwa tidak semua pengungsi dapat mengerti Bahasa Indonesia. Maka dari itu diperlukan adanya akses informasi yang serupa seperti yang dapat diakses oleh masyarakat

pada umumnya terhadap pengungsi sesuai dengan kemampuan bahasa mereka (Kontras, 2020).

Munculnya pandemi membuat permasalahan yang ada semakin kompleks. Permasalahan pengungsi di Indonesia adalah menunggu diterima oleh negara penerima (menunggu *resettlement*). Pengungsi bisa diperkirakan menunggu sekitar 5 – 10 tahun untuk mendapatkan kejelasan *resettlement*. Akibatnya, pengungsi yang sementara tinggal di Indonesia berada dalam disituasi yang serba terbatas. Mereka berada dalam situasi tidak boleh bekerja dan tidak mendapat jaminan kesehatan dari pemerintah. Pengungsi tergolong dalam kelompok paling rentan di masa pandemi Covid-19. Kondisi pembatasan sosial hingga *lockdown* juga mengganggu pihak pemerintah maupun lembaga internasional untuk memenuhi kebutuhan pengungsi. Saat memperketat pergerakan penduduk, pemerintah perlu mempertimbangkan dampaknya pada kelompok pengungsi dan memastikan kebijakan tersebut tidak menghambat pengungsi untuk mengakses fasilitas dan informasi yang ada (Hidayati, 2020).

Menurut Suyadi (2021), situasi pandemi menyebabkan para pengungsi dan pencari suaka semakin menderita. Tidak hanya fisik yang menderita tetapi mental para pengungsi juga menderita. Keterbatasan akses, mulai dari kebutuhan-kebutuhan dasar hingga kebutuhan legal, membuat mereka tidak mungkin bisa mendapatkan perlindungan sebagai manusia yang mempunyai hak-hak dasar dan martabat sebagai sama-sama makhluk ciptaan Tuhan. Pengungsi tidak memiliki hak untuk bekerja sehingga berdampak pada kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhannya, hal ini juga membuat para

pengungsi sangat bergantung pada pemerintah setempat dan lembaga internasional seperti UNHCR (*United Nations High Commissioner for Refugees*) dan IOM (*International Organization for Migration*).

Situasi pandemi yang ada di Indonesia membuat para pengungsi khususnya pengungsi yang berasal dari Afghanistan putus asa. Sejumlah pengungsi asal Afghanistan menggelar aksi demonstrasi di depan kantor UNHCR di Jakarta. Demonstrasi tersebut digelar untuk meminta kejelasan nasib mereka kepada UNHCR, karena sudah bertahun-tahun mereka di Indonesia tetapi belum juga ditempatkan ke negara ketiga (*resettlement*) seperti Australia. Tidak hanya itu, para pengungsi tidak diizinkan bekerja serta tidak bisa mendapatkan suntikan vaksin karena tidak punya izin tinggal (Febriyan, 2021). Demonstrasi juga digelar pengungsi Afghanistan di Medan. Bahkan, dalam demonstrasi tersebut ada salah seorang pengungsi yang melakukan aksi bakar diri karena putus asa akan nasib yang mereka terima terlebih di situasi pandemi (Detikcom, 2021).

Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada sebuah lembaga kemanusiaan yaitu JRS (*Jesuit Refugee Service*) Indonesia. JRS merupakan sebuah lembaga kemanusiaan yang berdiri pada tanggal 14 November 1980. JRS adalah lembaga kemanusiaan milik Serikat Yesus yang bertugas untuk melayani dan membantu pengungsi serta pencari suaka. Misi JRS adalah menemani, melayani dan membela hak-hak para pengungsi dan mereka yang terpaksa berpindah tempat. Menemani berarti hadir secara langsung sebagai teman bagi para pengungsi, dan ikut merasakan kenyataan hidup mereka di tenda pengungsian,

di wilayah konflik, di rumah-rumah detensi atau di manapun mereka berada, staf JRS Indonesia menjadi lebih memahami cara terbaik untuk melayani dan membela pengungsi (JRS, 2013). Hal tersebut itulah yang membedakan JRS Indonesia dengan lembaga kemanusiaan lainnya.

Pada masa pandemi ini, upaya seperti *social distancing* dan juga dengan diterapkannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) menyebabkan lembaga kemanusiaan seperti JRS Indonesia memiliki kesempatan terbatas untuk dapat mengomunikasikan informasi khusus kepada para pengungsi, terlebih kepada pengungsi yang baru dilayani oleh JRS Indonesia di masa pandemi. Relawan dan staf JRS Indonesia dibatasi dalam bertatap muka secara langsung dengan pengungsi dan komunikasi dilakukan dengan menggunakan media seperti WhatsApp (JRS, 2020). Hal tersebut menyebabkan ketidakmaksimalan bagi JRS Indonesia dalam melayani para pengungsi. Dalam penelitian ini akan memfokuskan pada pengungsi yang berasal dari Afghanistan karena pada masa pandemi Covid-19, pengungsi Afghanistan merupakan pengungsi dengan jumlah paling banyak yakni sekitar 60% dari 2.235 jumlah pengungsi yang dilayani JRS Indonesia (Devantara, 2021)

Selain itu menurut Peter Devantara (2021), di masa pandemi ini para pengungsi dan pencari suaka dari Afghanistan menuduh bahwa lembaga atau organisasi kemanusiaan mengambil keuntungan dalam penderitaan mereka, tidak terkecuali JRS (*Jesuit Refugee Service*). Pengungsi Afghanistan mencantumkan logo JRS Indonesia pada poster dan spanduk yang digunakan untuk demo. Adanya demonstrasi, tuntutan, serta tuduhan yang dilakukan oleh pengungsi Afghanistan

seperti yang telah dipaparkan di atas membuat penelitian ini berfokus pada pengungsi yang berasal dari Afghanistan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait komunikasi interpersonal antara relawan dengan pengungsi diantaranya “Hubungan Antara Kompetensi Interpersonal Relawan JRS (Jesuit Refugee Service) Dan Kepuasan Layanan Para Pengungsi Yang Dilayani JRS Di Yogyakarta” (Arintaka, 2016). Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif yang menganalisis kompetensi interpersonal relawan JRS berpengaruh terhadap kepuasan layanan para pengungsi. “Komunikasi Relawan Dalam Memberdayakan Pengungsi Rohingnya di Kota Langsa Provinsi Aceh” (Putri, 2016). Penelitian tersebut merupakan kualitatif yang menganalisis bentuk komunikasi, model komunikasi, pemberdayaan yang dilakukan relawan terhadap pengungsi, serta hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi relawan terhadap pengungsi Rohingnya di Kota Langsa Provinsi Aceh.

Peneliti berfokus pada lembaga JRS Indonesia karena berdasarkan penelitian terdahulu, JRS Indonesia masih sangat jarang diteliti. Penelitian terdahulu yang membahas JRS Indonesia hanya membahas seputar kompetensi interpersonal relawan yang berdampak pada kepuasan layanan pengungsi. Sedangkan pada penelitian ini peneliti akan membahas mengenai strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi khususnya pengungsi yang berasal dari Afghanistan. Penelitian ini menjadi menarik karena strategi komunikasi interpersonal dilakukan pada masa pandemi Covid-19, di mana pada masa pandemi tersebut terdapat berbagai hambatan serta tantangan yang

dihadapi seperti adanya demonstrasi serta tuduhan dari pengungsi Afghanistan bahwa JRS mengambil keuntungan dalam penderitaan yang mereka alami. Penelitian ini akan melihat bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh JRS Indonesia untuk meyakinkan para pengungsi khususnya pengungsi Afghanistan bahwa JRS Indonesia benar-benar membantu melayani mereka tanpa mengambil keuntungan. Dengan adanya tantangan serta permasalahan tersebut, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal Antara JRS Indonesia Dengan Pengungsi (Studi Kasus Pada Pengungsi Afghanistan Di Masa Pandemi Covid-19)”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, peneliti merumuskan sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19.

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19.

1.4.Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi di bidang pengetahuan serta perkembangan ilmu komunikasi. Penelitian ini juga diharapkan Serta memberikan pengetahuan dan pemahaman baru pada semua pihak, khususnya mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi lembaga kemanusiaan JRS Indonesia dalam melayani para pengungsi dan pencari suaka terlebih di masa pandemi Covid-19. Tidak hanya JRS Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi lembaga kemanusiaan lainnya seperti UNHCR, IOM, Dompet Dhuafa, serta lembaga kemanusiaan lainnya dalam melayani para pengungsi.

1.5.Kerangka Teori

Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teori yang dapat mendukung peneliti dalam melakukan penelitian. Berkaitan dengan komunikasi interpersonal, peneliti dalam melakukan penelitian akan menggunakan teori komunikasi interpersonal sebagai landasan berpikir peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti berharap agar teori-teori yang digunakan dapat mendukung peneliti untuk menelaah komunikasi interpersonal antara relawan JRS Indonesia dengan pengungsi pada masa pandemi Covid-19.

1.5.1 Strategi Komunikasi

Strategi pada hakekatnya menurut Effendy (2009:29) adalah perencanaan dan manajemen dalam mencapai suatu tujuan. Dalam mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Effendy juga menjelaskan bahwa strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2009:29).

Tujuan utama strategi komunikasi menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnet adalah sebagai berikut: (Effendy, 2009:32)

- a. *To secure understanding*, yaitu untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi. Andaikan ia sudah mengerti dan menerima, maka penerimaannya itu harus dibina.
- b. *To establish acceptance*, yaitu bagaimana cara penerimaan itu terus dibina dengan baik.
- c. *To motive action*, yaitu penggiatan untuk memotivasinya.
- d. *The goals which the communicator sought to archive*, yaitu bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

Strategi juga memiliki fungsi ganda sebagaimana dijelaskan oleh Effendy yaitu:

- a. Menyampaikan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Menjembatani “*Culture gap*” yaitu kondisi yang terjadi akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan operasional media yang begitu ampuh yang jika dibiarkan merusak nilai-nilai yang dibangun.

Menjalankan strategi tidak cukup hanya merumuskan konsep dan implementasi terhadap strategi tersebut. Menurut Fred R. David, dalam strategi juga dibutuhkan evaluasi terhadap strategi yang telah dilakukan berhasil atau tidak. Berikut ini merupakan tiga tahapan strategi komunikasi: (David, 2002: 3)

- a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan tahapan pertama dalam strategi. Dalam perumusan strategi berusaha menemukan masalah-masalah di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Setelah itu dilakukan analisis tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk keberhasilan menuju tujuan strategi tersebut.

- b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan tahapan dimana setelah strategi dirumuskan yaitu pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tersebut berupa penerapan atau aksi dari strategi yang telah direncanakan pada tahap pertama yaitu perumusan strategi.

- c. Evaluasi Strategi

Tahap yang terakhir ini merupakan tahapan yang diperlukan karena dalam tahap ini keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk penetapan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur berhasil atau tidak, sesuai atau tidaknya strategi yang telah diterapkan. Maksudnya dalam tahap evaluasi dari strategi yang telah diaksikan ini adalah tahap yang sangat diperlukan, sebab di tahap ini bisa terlihat bagaimana strategi yang dijalankan telah benar atau masih butuh perbaikan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penjelasan mengenai strategi komunikasi interpersonal dalam penelitian ini yakni merupakan sebuah rencana yang telah dipilih untuk berinteraksi terhadap seseorang dengan tindakan yang akan dilakukan guna mencapai suatu tujuan bersama. Strategi komunikasi diperlukan sehingga proses komunikasi antara komunikator dan komunikan, dalam hal ini adalah lembaga kemanusiaan JRS Indonesia dan pengungsi asal Afghanistan, bisa efektif dan mendapatkan hasil yang diinginkan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teori yang dapat mendukung peneliti dalam melakukan penelitian. Berkaitan dengan komunikasi interpersonal, peneliti dalam melakukan penelitian akan menggunakan teori komunikasi interpersonal sebagai landasan berpikir peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti berharap agar teori-teori yang digunakan dapat mendukung peneliti untuk menelaah strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19.

1.5.2 Komunikasi Interpersonal

Di dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang sering ditemukan dan dilakukan adalah komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (2016, h. 27) komunikasi interpersonal adalah komunikasi verbal dan interaksi non-verbal antara dua orang atau lebih yang saling bergantung satu sama lain. Komunikasi Interpersonal menurut Wood (2013, h. 21) adalah interaksi keseharian. Komunikasi interpersonal merupakan turunan dari awalan *inter*, yang artinya “antara” dan kata *person*, yang artinya orang. Komunikasi interpersonal secara umum terjadi diantara dua orang. Komunikasi interpersonal adalah bagian dari interaksi antara beberapa orang dengan fokus pada apa yang terjadi bukan pada tempat mereka berada atau berapa banyak jumlah mereka. Walaupun komunikasi interpersonal awalnya dipandang sebagai proses interaksi yang terjadi secara tatap muka, di era modern seperti saat ini interaksi sosial dapat terjadi melalui penggunaan teknologi komunikasi seperti komputer, telepon, ataupun *handphone* (Berger dan Roloff, 2019). Komunikasi interpersonal juga dapat dikatakan sebagai bentuk komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang paling erat. Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk mempelajari diri sendiri, orang lain, atau bahkan dunia (DeVito, 2016).

Menurut Fajar (2009, h. 78) tujuan komunikasi interpersonal diantaranya:

1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Komunikasi interpersonal dilakukan dengan tujuan untuk belajar mengenal diri sendiri dan juga untuk mengetahui sejauh mana suatu pribadi harus membuka diri pada orang lain.

2. Mengetahui dan mengenal dunia luar

Dalam hal ini, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan tujuan untuk memahami fenomena apa saja yang terjadi di lingkungan seperti suatu objek ataupun kejadian.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan supaya bermakna

Komunikasi interpersonal dilakukan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Komunikasi interpersonal juga dilakukan untuk mengurangi kesepian dan mengurangi ketegangan terhadap sesuatu.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Komunikasi dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Komunikasi interpersonal dengan tujuan ini dapat mudah ditemukan dalam kegiatan promosi suatu perusahaan.

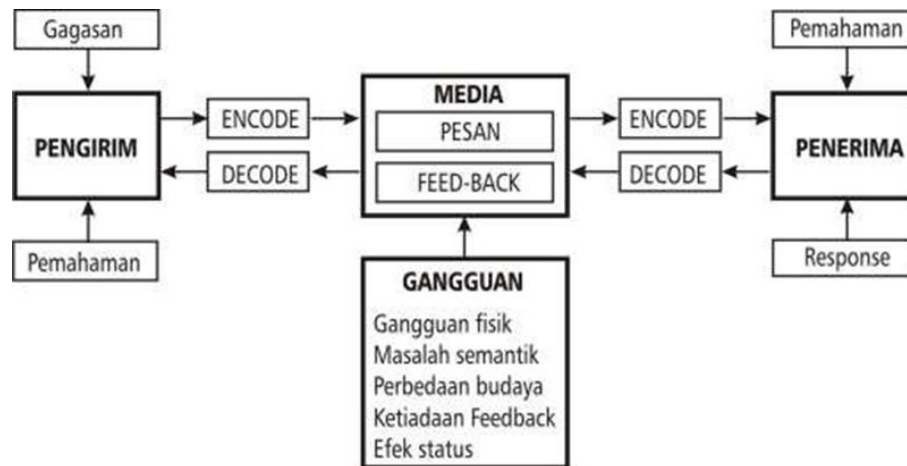
5. Bermain dan mencari hiburan

Komunikasi interpersonal dilakukan dengan dasar untuk memperoleh suatu kesenangan tertentu karena dapat memberikan suasana yang baik.

6. Membantu

Komunikasi interpersonal yang dilakukan dengan tujuan untuk menolong dan membantu orang lain.

Model Komunikasi Interpersonal



Bagan 1. Model Komunikasi Interpersonal menurut Suranto (2011, h.9).

Melalui gambar di atas dapat diketahui bahwa dalam komunikasi interpersonal alur terjadi dari pengirim – penerima, encoding – decoding, pesan – pesan, gangguan, umpan balik, bidang pengalaman dan efek.

Menurut Suranto (2011, h. 9) komponen komunikasi interpersonal terdiri dari:

a. Sumber atau komunikator

Orang atau pihak yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi dan biasanya menjadi penggerak dalam hubungan komunikasi.

b. Encoding

Merupakan suatu cara yang dilakukan komunikator dalam penyampaian pesan menggunakan pilihan kata atau simbol baik verbal maupun nonverbal yang disesuaikan dengan penerima pesan atau komunikan.

c. Pesan

Sesuatu dapat berupa simbol atau kata baik verbal maupun nonverbal yang disampaikan oleh komunikator lalu kemudian diinterpretasi oleh penerima pesan atau komunikan.

d. Saluran atau media

Sarana berbentuk fisik yang menghubungkan komunikator dengan komunikan dalam proses penyampaian pesan. Sarana atau media digunakan sebagai alat penyampai pesan jika proses penyampaian pesan tidak dapat dilakukan secara tatap muka.

e. Decoding

Sebuah proses kegiatan internal dalam penyampaian pesan yang diawali dari simbol atau kata yang diberikan melalui panca indera. Adanya proses sensasi dalam komponen komunikasi ini yakni proses indera menangkap stimuli, awalnya pesan ditangkap secara apa adanya/mentah lalu kemudian diolah dengan pengalaman yang dimiliki sehingga membentuk sebuah makna.

f. Respon

Sesuatu yang telah diambil atau diputuskan si penerima dalam menerima pesan yang disampaikan oleh sumber pesan, secara singkat berarti tanggapan dari sebuah pesan yang diterima. Respon atau tanggapan dapat bersifat positif, negatif atau netral.

g. Hambatan

Hambatan atau gangguan (*noise*) merupakan suatu hal yang dapat mengganggu proses penyampaian pesan dari komunikator untuk komunikan, adanya

hambatan tidak dapat diprediksi dan dapat muncul di komponen-komponen komunikasi lainnya.

h. Konteks komunikasi

Terdapat tiga dimensi dalam konteks komunikasi yaitu waktu, ruang dan nilai. Konteks waktu merujuk pada kapan proses komunikasi tersebut berlangsung, konteks ruang merujuk pada proses komunikasi itu berlangsung, sedangkan konteks nilai merujuk pada nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi proses komunikasi tersebut.

Hambatan dikategorikan dalam empat jenis menurut West dan Turner (2013, h. 12) yakni:

- a. Hambatan semantik, berkaitan dengan bahasa-bahasa atau kode yang digunakan secara perorangan atau kelompok dalam kasus tertentu. Tidak semua orang dapat memahami dan menerima makna yang sama jika menggunakan bahasa atau kode tertentu.
- b. Hambatan fisik atau eksternal, biasanya berada diluar si penerima pesan dan hambatan ini tidak dapat dihindari karena melibatkan pengaruh dari tubuh sendiri. Pembahasan hambatan fisik pada *physical distancing* lebih kepada hambatan kontak fisik.
- c. Hambatan psikologis, salah satu hambatan yang bersifat kognitif. Mengacu pada prasangka, pola pikir dan pengalaman seseorang dalam menerima pesan
- d. Hambatan fisiologis, gangguan yang bersifat biologis atau alamiah dan kemunculan hambatan ini tidak dapat diatur atau diduga.

Liliweri (1997:108) mengutarakan bahwa komunikasi interpersonal selalu terjadi dan berlangsung dalam konteks tertentu, yakni:

1. Konteks psikologis, dalam konteks ini komunikasi interpersonal menyebabkan seseorang mengomunikasikan suatu kebutuhan, keinginan, nilai-nilai dan juga kepribadian. Jadi konteks psikologis mengisyaratkan penyertaan suasana psikologis dari individu.
2. Konteks relasional, komunikasi interpersonal terletak pada konteks ini karena komunikasi tidak hanya mempedulikan kepentingan diri sendiri tapi juga peduli dengan reaksi orang lain. Jadi komunikasi interpersonal bersifat timbal balik.
3. Konteks situasional, artinya bahwa komunikasi interpersonal terletak pada konteks psikososial karena meskipun komunikasi berasal dari diri sendiri namun karena bagian dari suatu masyarakat (individual in society) maka komunikasi interpersonal bisa terjadi pada suasana yang berbeda-beda menurut 'ruang sosial' atau ruang psikologis seseorang.
4. Konteks lingkungan, komunikasi interpersonal ada di dalam dan terjadi dalam suatu lingkungan fisik, lingkungan alam tertentu.
5. Konteks budaya, komunikasi interpersonal ada di dalam suatu konteks budaya sehingga meliputi perilaku budaya tertentu yang dapat dipelajari atau dipertukarkan. Jadi komunikasi interpersonal ada dalam pengaruh nilai, norma, aturan budaya para partisipan atau masyarakat (konteks sosial) yang mempengaruhi interaksi.

Komunikasi Interpersonal tidak hanya memiliki hambatan saja namun mempunyai faktor-faktor yang mendukung terjadinya komunikasi interpersonal

menurut Rakhmat (1986, h. 129-138) yakni: percaya (*trust*), sikap suportif, dan sikap terbuka. Selain faktor pendukung, menurut Samter (dikutip Budyatna, 2011, h. 38) ada lima faktor penting yang perlu diperhatikan dalam membentuk hubungan interpersonal yakni:

1. Inisiasi (*initiation*)

Seseorang sebelum membentuk sebuah hubungan interpersonal diperlukan pengenalan dengan orang lain sehingga interaksi dapat berjalan mulus, menyenangkan, dan santai.

2. Sifat mau mendengarkan (*responsiveness*)

Kedua belah pihak yang terlibat dalam hubungan interpersonal harus dapat mendengarkan lawan bicaranya, fokus dan mampu merespon lawan bicaranya.

3. Pengungkapan diri (*self-disclosure*)

Kedua belah pihak yang terlibat mampu mengungkapkan perasaan yang bersifat pribadi terhadap satu sama lain.

4. Dukungan emosional (*emotional support*)

Setiap orang berharap mendapatkan kenyamanan dan dukungan dari lawan bicaranya.

5. Pengelolaan konflik (*conflict management*)

Hubungan interpersonal dapat berjalan dengan baik jika mampu mengelola konflik yang terjadi anatar kedua belah pihak yang terlibat. Pada kenyataannya, pengelolaan konflik secara kompeten dapat mempererat hubungan interpersonal yang terbentuk.

Knapp (dikutip Liliweri 2015, h. 54-56) mengungkapkan bahwa tahapan dalam komunikasi interpersonal adalah:

1. Coming Together

- a. *Initiating* atau tahap memulai: pada tahap pertama ini merupakan proses pengenalan dan biasanya dilakukan secara hati-hati. Proses pengenalan ini dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan mencari informasi yang bersifat umum terkait identitas pasangan terlebih dahulu.
- b. *Experimenting* atau tahap penjajakan: merupakan tahap kedua dalam mencari informasi diri yang bersifat pribadi atau private terkait pasangan seperti minat, hobi dan lainnya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengkonfirmasi langsung dengan pasangan.
- c. *Intensifying* atau tahap penggiatan: fase yang menandai awal keintiman. Adanya peningkatan hubungan dalam tahap ini seperti mulai intens bertukar kabar, menceritakan aktivitas masing-masing dan biasanya terjadi secara spontan tanpa harus diminta terlebih dahulu.

2. Relational Maintenance

- a. *Integrating* atau tahap integrasi: Tahapan ini merupakan tahapan apabila kedua pihak yang terlibat mempunyai status lebih tinggi dari sekedar teman yakni pasangan dan biasanya mempunyai ciri khas khusus yang menandakan mereka adalah pasangan seperti panggilan khusus atau yang lain sebagainya.
- b. *Bonding* atau tahap pengikatan: merupakan tahapan setingkat lebih tinggi setelah mereka menganggap dirinya pasangan. Adanya peraturan dan

batasan-batasan dalam bergaul menjadikan tahapan ini semakin intim untuk kedua pihak yang terlibat. Batasan ini tujuannya adalah untuk menjaga hubungan dan perasaan masing-masing dari hal-hal yang tidak mereka inginkan.

3. Coming Apart

- a. *Stagnating* atau Stagnasi: sebuah tahapan dimana salah satu pihak merasakan adanya ketidakcocokan lagi dan disertai tidak adanya solusi untuk menyelesaikan kesalahpahaman yang terjadi. Biasanya berdampak pada perubahan sikap.
- b. *Terminating* atau pemutusan: merupakan tahap akhir dalam sebuah hubungan yang sebenarnya tidak diinginkan namun tetap tidak dapat dihindari oleh kedua belah pihak. Titik temu dalam pemutusan hubungan ini adalah kesepakatan dari kedua pihak.

Dalam proses komunikasi interpersonal, terdapat adanya kualitas komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan berkualitas ketika memenuhi lima kualitas komunikasi interpersonal menurut DeVito (dalam Liliweri, 1997:259-264) yaitu sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*)

Dalam proses komunikasi interpersonal, pelaku (sumber) diharapkan untuk terbuka kepada penerima pesan. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan kesediaan dari pelaku komunikasi untuk mau membuka diri dan mengungkapkan informasi yang dimiliki.

2. Empati (*emphaty*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang terjadi dan dirasakan oleh orang lain. Orang yang empati memiliki ciri seperti sadar dan paham akan motivasi, pengalaman, perasaan dan sikap serta harapan orang lain. Dengan adanya empati maka hal tersebut akan membuat seseorang untuk dapat menyesuaikan bagaimana mereka harus berkomunikasi kepada orang lain.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif dapat dinilai dengan adanya sikap mendukung. Sikap mendukung merupakan sikap deskriptif, spontan, dan provosional. Spontanitas merupakan sikap berterus terang dalam mengutarakan suatu pikiran. Sedangkan provosionalisme dapat diartikan sebagai berpikiran terbuka dan bersedia untuk mendengarkan suatu perbedaan pendapat.

4. Sikap Positif

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal ditunjukkan dengan dua cara yaitu menyatakan sikap positif dan juga mendorong orang untuk berinteraksi secara positif. Sikap positif pada umumnya dapat berbentuk pujian dan penghargaan.

5. Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal diartikan bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga. Kesetaraan dapat dilihat dengan kerja sama antara pihak yang terlibat untuk memecahkan masalah tertentu dan bukan menuntut kepatuhan satu sama lain.

1.5.3 Komunikasi Antar Budaya

Menurut Mulyana (2005:20) komunikasi antar budaya adalah komunikasi yang terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesanya adalah anggota suatu budaya lainnya. Komunikasi antar budaya atau intercultural communication adalah proses pertukaran pikiran dan makna antar orang-orang yang berbeda budayanya. Sedangkan menurut Liliweri (2013:9) komunikasi antar budaya adalah proses pembagian informasi, gagasan atau perasaan diantara mereka yang berbeda latar belakang budayanya. Proses pembagian informasi itu dilakukan secara lisan dan tertulis, juga melalui bahasa tubuh, gaya atau tampilan pribadi, atau bantuan hal lain disekitarnya yang memperjelas pesan. Pada dasarnya komunikasi antarbudaya adalah komunikasi biasa, yang menjadi perbedaannya adalah orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut berbeda dalam hal latar belakang budayanya.

Liliweri (2013: 15-22), berpendapat bahwa terdapat enam asumsi dalam komunikasi antarbudaya, diantaranya sebagai berikut:

1. Perbedaan Persepsi antara Komunikator dengan Komunikan

Pada umumnya, perbedaan iklim budaya adalah perhatian teoritis dan praktis. Dalam komunikasi antarbudaya, fokus pada penyampaian pesan yang menghubungkan antar individu maupun kelompok dari perbedaan situasi kebudayaan yang muncul. Seperti halnya bahwa adanya prinsip yang muncul dalam budaya yang berbeda, yang dapat memunculkan sebuah hambatan komunikasi antarbudaya, berupa persepsi terhadap

pola pikir, struktur budaya, norma-norma budaya, serta sistem budaya itu sendiri. Komunikasi antarbudaya dapat dikatakan berjalan lancar jika komunikator dengan komunikan dapat mengakui serta menerima adanya perbedaan budaya diantara satu dengan lainnya.

2. Komunikasi Antar Budaya Mengandung Isi dan Relasi Antar Pribadi

Adanya relasi sosial antarbudaya yang menghendaki adanya interaksi sosial merupakan akar dari terjadinya proses komunikasi antar budaya. Menurut pendapat ahli Watzlawick, Beavin dan Jackson (1967), berpendapat bahwa isi komunikasi (*content of ommunication*) tidak berada dalam sebuah ruang yang terisolasi. Isi dan makna tidak dapat dipisahkan, serta sebagai dua hal yang esensial dalam membentuk relasi. Makna dan isi dari sebuah pesan yang diinterpretasikan dipengaruhi oleh relasi antar-manusia.

3. Gaya Personal Mempengaruhi Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar budaya berwal dari proses komunikasi antarpribadi yang terjadi antara orang yang memiliki budaya berbeda. Komunikasi antarpribadi secara normatif mengandalkan gaya berkomunikasi yang dihubungkan dengan nilai yang dianut orang-orang. Nilai-nilai tersebut berbeda di antara kelompok etnik yang dapat menunjang dan bahkan mungkin merusak perhatian orang saat berkomunikasi. Dalam hal ini, gaya dapat berkaitan dengan individu maupun gaya dari sekelompok etnik.

4. Tujuan Komunikasi Antar Budaya Mengurangi Tingkat Ketidakpastian

Berdasarkan perspektif dalam komunikasi antarbudaya, hal yang ditekankan merupakan tujuan dari komunikasi antarbudaya itu sendiri, yaitu untuk mengurangi tingkat ketidakpastian terhadap orang lain. Menurut Gudykunst dan Kim (1984), berpendapat bahwa melalui relasi antarpribadi, setiap orang akan berusaha untuk mengurangi tingkat ketidakpastian kepada orang lain yang tidak dikenal.

5. Komunikasi Berpusat pada Kebudayaan

Komunikasi dengan kebudayaan sangat erat kaitannya. Hal tersebut didukung oleh pendapat ahli Smith (1976), yang mengatakan bahwa komunikasi dan kebudayaan tidak dapat dipisahkan, serta pendapat Edward T. Hall yang mengatakan bahwa kebudayaan adalah komunikasi, dan komunikasi adalah kebudayaan. Selain itu, terdapat pendapat lain terkait komunikasi dengan kebudayaan, yang pertama yaitu tatacara dalam pertukaran simbol komunikasi yang diatur oleh sistem dan dinamika, kemudian yang kedua yaitu, pertukaran simbol akan dapat dilakukan dengan adanya komunikasi, serta akan munculnya kebudayaan akibat adanya komunikasi tersebut.

6. Tujuan Komunikasi Antar Budaya adalah Efektivitas Antar Budaya

Demi menciptakan komunikasi yang efektif dalam komunikasi antarbudaya, setiap hubungan komunikasi antarbudaya harus menggambarkan upaya sadar terhadap komunikasi itu sendiri untuk memperbaiki relasi antara komunikator dengan komunikan. Dengan

demikian akan dapat memunculkan semangat persahabatan, kesetiakawanan, keberhasilan pembagian teknologi, serta memperbarui manajemen komunikasi efektif. Keefektifan proses komunikasi antarbudaya akan dapat terjadi jika hubungan komunikasi antarbudaya menggambarkan upaya yang sadar dari komunikasi itu sendiri untuk memperbaiki relasi antara komunikator dengan komunikan. Hal tersebut dapat memperbarui dan menciptakan keefektifan manajemen komunikasi memunculkan semangat persahabatan, kesetiakawanan, serta keberhasilan dalam pembagian teknologi.

Faktor Pendukung Komunikasi Antar Budaya:

1. Penguasaan Bahasa

Bahasa merupakan sarana dasar komunikasi. Baik komunikator maupun komunikan (penerima informasi) harus menguasai bahasa yang digunakan dalam suatu proses komunikasi agar pesan yang disampaikan bias dimengerti dan mendapat respon sesuai yang diharapkan. Jika komunikator dengan komunikan tidak menguasai bahasa yang sama, maka proses komunikasi akan menjadi lebih panjang karena harus menggunakan media perantara yang bias menghubungkan bahasa keduanya atau yang lebih dikenal sebagai translator (penerjemah).

2. Sarana Komunikasi

Sarana yang dimaksud disini adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Kemajuan

teknologi telah menghadirkan berbagai macam sarana komunikasi sehingga proses komunikasi menjadi lebih mudah.

3. Kemampuan Berpikir

Kemampuan berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun komunikan sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Jika intelektualitas si pemberi pesan lebih tinggi dari pada penerima pesan, maka si pemberi pesan harus berusaha menjelaskan. Untuk itu diperlukan kemampuan berpikir yang baik agar proses komunikasi bisa menjadi lebih baik dan efektif serta mengena pada tujuan yang diharapkan.

4. Lingkungan yang Baik

Lingkungan yang baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan di suatu lingkungan yang tenang bisa lebih dipahami dengan baik dibandingkan dengan komunikasi yang dilakukan di tempat berisik atau bising.

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Bungin dalam (Kriyantono, 2006:56) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan sebuah fenomena secara mendalam dengan melalui penggalian data yang sedalam-dalamnya. Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif yang memperhitungkan jumlah populasi, yakni besar kecil dari suatu

populasi untuk diteliti, namun pada penelitian kualitatif justru jumlah populasi atau samplingnya sangat terbatas. Ketika peneliti sudah mendapatkan data yang diinginkan secara mendalam, dan data yang terkumpul dirasa sudah mampu untuk menjelaskan fenomena yang diteliti, maka peneliti tidak perlu untuk mencari sampling lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan kepada kualitas atau kedalaman data atau informasi yang diperoleh daripada banyak sedikitnya data. Penelitian kualitatif mewajibkan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang akan diteliti secara langsung.

1.6.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus atau *case studies*. Metode penelitian studi kasus adalah suatu metode penelitian yang memiliki ciri-ciri memerlukan berbagai sumber data, yakni sebanyak mungkin data yang dapat digunakan untuk meneliti, menggambarkan, menguraikan, dan juga menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek seperti peristiwa atau kejadian, individu kelompok, organisasi secara sistematis. (Kriyantono, 2006:65) Pada metode studi kasus seorang peneliti membutuhkan berbagai instrumen pengumpulan data. Peneliti dapat menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi-dokumentasi penelitian, kuesioner, rekaman wawancara, bukti-bukti fisik, dan lain-lain. Pada penelitian ini, peneliti merujuk pada kasus pelayanan lembaga kemanusiaan JRS Indonesia pada para pengungsi di masa pandemi Covid-19. Pelayanan tersebut dilihat dari segi strategi komunikasi interpersonal antara JRS dengan pengungsi Afganistan di masa pandemi Covid-19.

Robert K. Yin (Kriyantono, 2006:65) menjelaskan bahwa pada metode penelitian studi kasus terdapat suatu batasan, yakni metode penelitian studi kasus merupakan suatu metode yang meneliti fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, misalnya saja batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara jelas, dapat menggunakan data yang bisa diperoleh dari berbagai sumber.

Mulyana (Kriyantono, 2006:66) mengatakan bahwa dengan menggunakan metode penelitian studi kasus, peneliti berupaya secara saksama dan dengan berbagai cara menelaah sejumlah besar variabel mengenai suatu kasus yang diteliti. Pada metode penelitian studi kasus, peneliti dapat memaparkan uraian atau penjelasan secara lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti dengan cara mempelajari seorang individu, suatu kelompok, dan juga suatu fenomena atau kejadian dengan sebaik-baiknya. Pada penelitian ini, peneliti meneliti strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19.

Pada penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme justru menganggap bahwa tidak ada realitas ataupun kebenaran tunggal. Realitas sosial diinterpretasikan oleh individu maupun kelompok, sehingga hasil yang didapat akan beragam. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif.

1.6.3 Objek dan Subjek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah lembaga kemanusiaan *Jesuit Refugee Service* (JRS) Indonesia Sedangkan subjek pada penelitian ini adalah:

- a. Direktur JRS Indonesia Peter Devantara SJ: Mempunyai sudut pandang yang luas mengenai organisasi kemanusiaan JRS Indonesia (*helikopter view* paling atas), memiliki kompetensi di bidang advokasi, mengerti seluruh program yang dirancang dan dilaksanakan di JRS, mengerti keuangan yang ada di organisasi JRS, mengerti mengenai masalah-masalah staff dan pengungsi.
- b. Koordinator Program Psikososial *JRS Learning Center* (Bogor) Romo Martinus Dam Febrianto SJ: Mempunyai relasi yang dekat dengan pengungsi dan mengerti mengenai masalah serta gugatan dari pengungsi.
- c. Pengungsi Afghanistan Rohullah Matin: Berusia 45 tahun dan dilayani JRS selama 7 tahun. Peneliti ingin melihat sudut pandang dari pengungsi mengenai strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19. Peneliti melakukan wawancara melalui Google Meet dan menggunakan bahasa Inggris dalam melakukan wawancara.
- d. Pengungsi Afghanistan M. Ibrahim: Berusia 38 tahun dan dilayani JRS kurang lebih 3 tahun. Sebelum dilayani oleh JRS, M. Ibrahim sudah pernah dilayani oleh organisasi humanitarian lain. Peneliti ingin melihat sudut pandang dari pengungsi mengenai strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19.

Peneliti melakukan wawancara melalui *chatting* WhatsApp dan menggunakan bahasa Inggris dalam melakukan wawancara

- e. Pengungsi yang dilayani JRS Indonesia yang berasal dari luar Afghanistan (Kongo) Roger Gere Zapa: Berusia 50 tahun. Peneliti ingin melihat sudut pandang pengungsi yang berasal dari luar Afghanistan terhadap pengungsi Afghanistan dan ingin melihat pandangan mereka terkait dengan strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi di masa pandemi Covid-19. Peneliti melakukan wawancara melalui Google Meet dan wawancara dilakukan dalam bahasa Inggris. Peneliti melakukan kontak kepada pihak JRS Indonesia yang kemudian dihubungkan dengan Roger. Alasan peneliti memilih narasumber tersebut adalah Roger merupakan pengungsi senior yang sudah dilayani oleh JRS Indonesia dan mengerti banyak tentang JRS Indonesia.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Wawancara mendalam atau *in depth interview* merupakan suatu cara atau teknik untuk mengumpulkan data, yang dilakukan dengan menggali informasi melalui wawancara secara langsung (tatap muka) dengan informan. Hal ini dilakukan peneliti agar data yang digali bisa didapatkan dengan lebih lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2006:102). Pada wawancara mendalam peneliti tidak berhak untuk mengontrol informan, artinya yakni informan dengan bebas memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Terdapat sebuah cara yang dapat dilakukan peneliti agar informan dapat memberikan jawaban yang

lengkap dan mendalam, cara tersebut adalah dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti harus membawa kegiatan wawancara tersebut dalam suasana santai atau informal. Hal ini diharapkan agar adanya rasa nyaman pada informan ketika melakukan wawancara dan tidak canggung untuk memberikan informasi-informasi secara mendalam.

Pada penelitian ini data diperoleh melalui wawancara secara mendalam yang dilakukan secara daring dengan informan atau narasumber yang berhubungan dengan strategi komunikasi interpersonal relawan JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid-19. Pada penelitian ini peneliti membutuhkan informan yang dianggap memahami mengenai permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti perlu untuk menentukan adanya informan kunci. Informan kunci pada penelitian ini adalah Direktur JRS Indonesia Romo Peter Devantara SJ, Koordinator Program Psikososial JRS Learning Center (Bogor) Romo Martinus Dam Febrianto SJ, dua orang pengungsi Afghanistan yakni Rohullah Matin dan M. Ibrahim, serta pengungsi yang berasal dari luar Afghanistan yakni Roger Gere Zapa. Materi wawancara dalam penelitian ini meliputi dinamika strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan pada masa pandemi Covid-19.

1.6.5 Sumber dan Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan satu jenis sumber data yakni data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan peneliti secara langsung dari sumber data untuk suatu atau beberapa tujuan. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi interpersonal JRS Indonesia dengan pengungsi yang berasal dari Afghanistan pada masa pandemi Covid-19. Data primer dikumpulkan melalui hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan strategi komunikasi interpersonal JRS Indonesia dengan pengungsi asal Afghanistan pada masa pandemi Covid-19, dalam hal ini adalah wawancara yang dilakukan dengan Direktur JRS Indonesia Romo Peter Devantara SJ, Koordinator Program Psikososial JRS Learning Center (Bogor) Romo Martinus Dam Febrianto SJ, dua orang pengungsi Afghanistan yakni Rohullah Matin dan M. Ibrahim, serta pengungsi yang berasal dari luar Afghanistan yakni Roger Gere Zapa.

1.6.6 Analisis Data

Pada tahapan analisis data, peneliti akan menggunakan metode teknik analisis data kualitatif untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Menurut Moleong (1991:103) analisis data adalah suatu proses dimana data yang sudah terkumpul akan diurutkan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema. Pada analisis data kualitatif, teknik yang digunakan adalah analisis data non statik.

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:92), terdapat tiga proses analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada bagian pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data berdasarkan dari hasil wawancara, yang disesuaikan dengan masalah yang sedang dikaji. Pada penelitian ini data yang dimaksud adalah data mengenai strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan pada masa pandemi Covid-19.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada bagian reduksi data, peneliti merangkum serta memilih hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal yang penting. Reduksi data adalah suatu proses pemilihan dan pemusatan data yang signifikan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian. Reduksi data yang peneliti lakukan adalah dengan memilih data-data penting yang diperoleh selama penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan para pengungsi Afghanistan pada masa pandemi Covid-19. Data yang diperoleh tersebut kemudian diseleksi dan dikategorisasi berdasarkan poin-poin tujuan penelitian.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan suatu rangkaian informasi dari penggambaran keadaan yang sesuai dengan data yang sudah disusun oleh peneliti sehingga memberikan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Setelah data selesai direduksi, peneliti akan menyajikan data dan menganalisis data yang ada.

d. *Conclusion Drawing*

Pada proses ini merupakan suatu proses yang dilakukan peneliti dalam menggambarkan data yang sudah dikumpulkan, mulai dari awal pengumpulan data hingga pengujian data untuk mendapatkan kebenaran, kecocokan dan kesesuaian (validitas). Peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian strategi komunikasi interpersonal antara JRS Indonesia dengan para pengungsi Afghanistan pada masa pandemi Covid-19.

Pada suatu penelitian diperlukan adanya keabsahan data. Data yang sudah didapatkan oleh peneliti perlu untuk dibuktikan kebenarannya, sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi agar data yang didapatkan memang benar-benar valid. Teknik triangulasi dilakukan peneliti sebagai sebuah teknik untuk memeriksa data yang diperoleh peneliti. Teknik triangulasi merupakan suatu teknik untuk memeriksa data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang ada di luar dari data itu dan digunakan untuk keperluan perbandingan data. (Moleong, 2012:217)

Pada penelitian ini untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Patton (Moleong, 2012:330) menjelaskan bahwa triangulasi sumber merupakan suatu cara yang ditempuh peneliti untuk

membandingkan dan memeriksa balik derajat kepercayaan atas informasi yang diperoleh peneliti melalui sumber yang berbeda. Pada penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui membandingkan hasil wawancara di antara masing-masing narasumber. Narasumber yang dimaksud peneliti dalam penelitian adalah Direktur JRS Indonesia Romo Peter Devantara SJ, Koordinator Program Psikososial JRS Learning Center (Bogor) Romo Martinus Dam Febrianto SJ., pengungsi Afghanistan Rohullah Matin dan M. Ibrahim, serta pengungsi di luar Afghanistan Roger Gere Zapa.

Triangulasi dilakukan oleh peneliti melalui agar data yang diperoleh dapat diuji kemandapan dan kebenarannya. Teknik triangulasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan perbandingan atas informasi atau data yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal tersebut akan ditempuh oleh peneliti dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil wawancara dengan pihak JRS Indonesia dengan pihak pengungsi yang berkaitan dengan strategi komunikasi interpersonal JRS Indonesia dengan pengungsi Afghanistan di masa pandemi Covid 19.