

Akomodasi Komunikasi Antarbudaya Petugas Bea Cukai dalam Interaksi dengan Penumpang Internasional di Bandara Soekarno-Hatta

Rahmanda Kirani¹, Ery Fajarwaty Priyono²

¹ Universitas Peradaban, Indonesia

² Universitas Peradaban, Indonesia

Korespondensi: rahmandakirani9@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:

Received Aug 20th, 2026

Revised Sept 05th, 2026

Accepted Sept 18th, 2026

Keyword:

Akomodasi Komunikasi;
Komunikasi Antarbudaya; Bea
Cukai; Penumpang Internasional;
Pelayanan Publik.

ABSTRAK

Interaksi antara petugas Bea Cukai dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta merupakan bentuk komunikasi antarbudaya yang melibatkan perbedaan bahasa, budaya, dan pemaknaan pesan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk akomodasi komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Perbedaan latar belakang budaya dan bahasa dalam proses pelayanan dapat menimbulkan hambatan komunikasi, sehingga diperlukan penyesuaian cara berkomunikasi agar pesan dapat dipahami secara efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta menggunakan Communication Accommodation Theory dari Howard Giles sebagai landasan analisis. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Bea Cukai melakukan akomodasi komunikasi melalui penyesuaian penggunaan bahasa, cara penyampaian informasi, serta komunikasi verbal dan nonverbal dalam menghadapi penumpang internasional. Proses penyesuaian tersebut dilakukan untuk mengurangi kesalahpahaman dan menciptakan pelayanan yang lebih efektif. Namun, masih terdapat hambatan berupa perbedaan bahasa dan pemaknaan pesan dalam interaksi antarbudaya.



© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan kawasan yang digunakan untuk kegiatan penerbangan, seperti pendaratan dan lepas landas pesawat, pelayanan penumpang, serta bongkar muat barang. Selain berfungsi sebagai sarana transportasi, bandar udara juga menjadi ruang interaksi antara individu dengan latar belakang budaya yang berbeda. Indonesia memiliki 673 bandar udara, dengan 17 di antaranya ditetapkan sebagai bandar udara internasional yang berfungsi sebagai pintu masuk dan keluar penumpang dari dan ke luar negeri (Pengertian, Peran, dan Fungsi Bandar Udara, n.d.).

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di Tangerang, Banten, merupakan salah satu bandara dengan tingkat mobilitas penerbangan yang tinggi. Bandara ini melayani sekitar 85 destinasi internasional dengan dukungan 51 maskapai penerbangan (Bayuaji & Puspitasari, 2024). Tingginya aktivitas penerbangan juga terlihat dari jumlah penumpang internasional pada Agustus 2024 yang mencapai 774.041 penumpang (Irfan, 2024). Kondisi tersebut menjadikan Bandara Soekarno-Hatta sebagai ruang interaksi antarbudaya, termasuk antara petugas Bea Cukai dan penumpang internasional (Rizka, 2005).

Bea Cukai memiliki peran dalam pengawasan, penegakan hukum, pelayanan, dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai. Dalam menjalankan tugasnya, petugas berinteraksi langsung dengan penumpang untuk menyampaikan informasi serta menjelaskan prosedur dan ketentuan kepabeanan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Bea Cukai dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmadana et al., 2020). Oleh karena itu, komunikasi menjadi unsur penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang jelas, responsif, dan terbuka dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan,

sedangkan komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan kualitas layanan (Hardiyansyah, 2015).

Dalam komunikasi antarbudaya, perbedaan bahasa, nilai, kebiasaan, serta pola komunikasi dapat memengaruhi pemaknaan pesan. Komunikasi verbal dan nonverbal berperan penting dalam menyampaikan informasi, tetapi perbedaan linguistik, ekspresi, gestur, intonasi, dan norma budaya dapat menimbulkan hambatan komunikasi apabila tidak disertai kepekaan budaya (Hernawan & Pienrasmi, 2021; Widiyanarti et al., 2024; Widiyanti et al., 2024). Hal tersebut menunjukkan pentingnya kemampuan petugas dalam menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik dan kebutuhan penumpang internasional.

Permasalahan komunikasi dalam pelayanan Bea Cukai juga menjadi perhatian publik. Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea Cukai Soekarno-Hatta, Gatot Sugeng Wibowo, menyampaikan bahwa sejumlah permasalahan pelayanan berkaitan dengan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap regulasi dan adanya miskomunikasi dalam penyampaian informasi (Mubarok, 2024). Selain itu, kasus tertahannya alat belajar SLB menunjukkan adanya hambatan komunikasi antara pihak Bea Cukai, pengguna jasa, dan ekspedisi akibat kurangnya kejelasan informasi serta pemahaman terhadap prosedur impor (Hoirunnisa & Septiani, 2024). Meskipun petugas memperoleh pelatihan *Service Level Agreement* (SLA) yang berfokus pada standar pelayanan, penyesuaian komunikasi dalam situasi yang melibatkan perbedaan budaya masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Strategi komunikasi antarbudaya diperlukan untuk membangun interaksi yang efektif, mengurangi potensi konflik, serta menyesuaikan penyampaian pesan dengan latar belakang budaya penerima informasi (Mumtaz et al., 2024; Prabawa et al., 2022; Mudrik et al., 2024). Salah satu teori yang menjelaskan proses penyesuaian tersebut adalah Teori Akomodasi Komunikasi yang dikemukakan oleh Howard Giles. Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung menyesuaikan gaya komunikasinya melalui pilihan kata, cara berbicara, intonasi, dan perilaku nonverbal ketika berinteraksi dengan orang lain. Akomodasi komunikasi dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, memperoleh penerimaan, serta mempertahankan identitas sosial yang positif (Widiastuti, 2013).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada akomodasi komunikasi antarbudaya petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penyesuaian komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan petugas dalam menghadapi perbedaan bahasa, budaya, dan kebiasaan komunikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi antarbudaya dan *Communication Accommodation Theory* (CAT), khususnya dalam konteks pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi peneliti, pembaca, dan masyarakat mengenai pentingnya komunikasi yang adaptif untuk mengurangi kesalahpahaman dalam pelayanan di bandara.

Penelitian ini merumuskan masalah mengenai bagaimana akomodasi komunikasi antarbudaya petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penyesuaian komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan petugas dalam menghadapi perbedaan bahasa, budaya, dan kebiasaan komunikasi penumpang internasional.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi antarbudaya dan *Communication Accommodation Theory* (CAT) dalam konteks pelayanan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi peneliti, pembaca, dan masyarakat mengenai pentingnya komunikasi yang adaptif untuk mendukung efektivitas pelayanan serta mengurangi kesalahpahaman antara petugas Bea Cukai dan penumpang internasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam proses akomodasi komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, proses komunikasi, serta makna yang muncul dalam interaksi antarindividu dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Landasan analisis dalam penelitian ini menggunakan *Communication Accommodation Theory* (CAT) yang dikembangkan oleh Howard Giles. Teori tersebut digunakan untuk menganalisis bentuk

penyesuaian komunikasi yang dilakukan petugas Bea Cukai melalui konsep konvergensi, divergensi, dan overakomodasi dalam proses pelayanan kepada penumpang internasional.

Subjek penelitian adalah petugas Bea Cukai yang melakukan interaksi langsung dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman langsung dalam menjalankan pelayanan dan komunikasi dengan penumpang dari berbagai latar belakang budaya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman petugas dalam melakukan penyesuaian komunikasi ketika menghadapi perbedaan bahasa dan budaya. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses interaksi antara petugas Bea Cukai dengan penumpang internasional, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai bentuk akomodasi komunikasi antarbudaya petugas Bea Cukai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk akomodasi komunikasi antarbudaya petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan, yaitu Andik Kristiawan, S.E., Bas Taman, dan Surya Lombardo, serta didukung oleh observasi lapangan dan dokumentasi kegiatan pelayanan serta pelatihan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara petugas Bea Cukai dan penumpang internasional merupakan bagian rutin dari pelaksanaan tugas, khususnya dalam pemeriksaan barang bawaan dan penyampaian informasi mengenai ketentuan kepabeanan. Dalam satu hari, petugas dapat melayani sekitar 10–20 penerbangan internasional, dengan jumlah penumpang sekitar 100–400 orang pada setiap penerbangan berdasarkan keterangan informan. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya intensitas interaksi yang berlangsung dalam lingkungan pelayanan Bea Cukai (Sumber: hasil wawancara dan observasi penelitian).

Interaksi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai proses pertukaran informasi administratif, tetapi juga melibatkan proses komunikasi antarbudaya. Petugas berhadapan dengan penumpang yang memiliki perbedaan kemampuan bahasa, latar belakang budaya, tingkat pemahaman terhadap aturan, serta karakter komunikasi. Perbedaan tersebut memengaruhi cara penumpang memberikan respons selama pemeriksaan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat penumpang yang cenderung mengikuti prosedur dan memberikan respons secara tenang, sedangkan penumpang lainnya lebih aktif meminta penjelasan mengenai dasar hukum dan penetapan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas perlu menyesuaikan cara penyampaian pesan dengan kondisi dan karakteristik penumpang, tanpa mengabaikan ketentuan kepabeanan yang berlaku.

Berdasarkan analisis data, ditemukan dua bentuk akomodasi komunikasi yang diterapkan oleh petugas, yaitu konvergensi dan divergensi. Konvergensi tampak melalui penggunaan bahasa sederhana, bahasa Inggris, penyesuaian gaya berbicara, pemanfaatan komunikasi nonverbal, dan penggunaan alat bantu penerjemah. Sementara itu, divergensi terlihat dari upaya petugas mempertahankan bahasa formal, prosedur pemeriksaan, dan identitas profesional sebagai representasi institusi Bea Cukai. Adapun bentuk over-accommodation tidak ditemukan dalam data penelitian. Temuan tersebut menjadi dasar untuk memahami bagaimana petugas mengelola perbedaan komunikasi dalam konteks pelayanan publik yang memiliki tuntutan adaptasi sekaligus kepatuhan terhadap aturan.

Konvergensi Komunikasi sebagai Bentuk Adaptasi Petugas Bea Cukai terhadap Perbedaan Bahasa dan Budaya Penumpang Internasional

Konvergensi merupakan bentuk akomodasi komunikasi ketika individu menyesuaikan gaya komunikasinya dengan lawan bicara untuk mengurangi perbedaan komunikasi dan membangun pemahaman bersama. Dalam penelitian ini, konvergensi menjadi bentuk akomodasi yang paling dominan dilakukan oleh petugas Bea Cukai. Penyesuaian tersebut terlihat dari penggunaan bahasa yang lebih sederhana, pemanfaatan bahasa Inggris, pengaturan gaya berbicara, serta penggunaan komunikasi nonverbal untuk membantu penumpang memahami informasi kepabeanan.

Salah satu bentuk konvergensi yang ditemukan adalah penyederhanaan bahasa. Andik Kristiawan menjelaskan bahwa petugas berupaya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah

dipahami karena istilah hukum yang kompleks dan teknis dapat menyulitkan penumpang. Penyesuaian ini tidak dilakukan dengan mengubah substansi aturan, melainkan dengan mengubah cara penyampaian agar informasi dapat diterima secara lebih jelas. Dalam konteks CAT, tindakan tersebut menunjukkan bahwa petugas menyesuaikan perilaku komunikasinya dengan kemampuan pemahaman komunikan. Peneliti memandang bahwa penyederhanaan bahasa merupakan bentuk adaptasi yang penting karena tujuan pelayanan bukan sekadar menyampaikan aturan, tetapi juga memastikan penumpang memahami alasan dan maksud dari proses pemeriksaan.

Penggunaan bahasa Inggris juga menjadi bagian dari strategi konvergensi. Surya Lombardo menjelaskan bahwa kemampuan bahasa Inggris telah menjadi salah satu bekal dasar petugas, baik melalui proses penerimaan maupun pembekalan. Bahasa Inggris membantu petugas membangun komunikasi awal dengan penumpang internasional. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Inggris belum selalu dapat mengatasi seluruh hambatan komunikasi. Sebagian penumpang masih mengalami kesulitan memahami informasi yang diberikan sehingga petugas perlu menggunakan strategi tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa kesamaan bahasa yang digunakan belum tentu menghasilkan kesamaan makna. Dalam perspektif komunikasi antarbudaya, pemahaman pesan tetap dipengaruhi oleh kemampuan bahasa, konteks, dan pengalaman komunikasi masing-masing individu.



Gambar 1 Aktivitas Pelayanan Petugas Bea Cukai

Sumber: Diolah peneliti

Konvergensi juga terlihat melalui penggunaan komunikasi nonverbal. Berdasarkan hasil observasi, interaksi petugas dan penumpang melibatkan gestur tangan, arah pandangan, penunjukan dokumen atau barang yang diperiksa, serta gerakan tubuh untuk memperjelas maksud pesan. Surya Lombardo menyampaikan bahwa ketika terdapat kesenjangan komunikasi, gerakan tubuh sangat membantu dalam menjelaskan informasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa komunikasi nonverbal berfungsi sebagai pendukung komunikasi verbal, terutama ketika bahasa tidak sepenuhnya efektif. Dalam CAT, penyesuaian tidak terbatas pada pilihan kata, tetapi juga mencakup perilaku komunikasi yang ditampilkan selama interaksi. Oleh karena itu, penggunaan gestur dan ekspresi dapat dipahami sebagai bentuk konvergensi yang membantu mendekatkan penyampaian pesan dengan kebutuhan penumpang.

Selain itu, petugas menggunakan alat bantu penerjemah ketika menghadapi penumpang yang mengalami hambatan bahasa. Meskipun demikian, Bas Taman menjelaskan bahwa aplikasi penerjemah terkadang tidak mampu menyampaikan konteks secara akurat. Temuan ini memperlihatkan bahwa teknologi penerjemahan dapat menjadi sarana pendukung, tetapi tidak selalu menggantikan peran petugas dalam menafsirkan konteks komunikasi. Peneliti berpendapat bahwa akomodasi komunikasi yang efektif membutuhkan fleksibilitas dalam memilih saluran komunikasi. Petugas tidak cukup hanya mengandalkan satu bahasa atau satu alat bantu, melainkan perlu mengombinasikan bahasa sederhana, komunikasi nonverbal, dan alat penerjemah sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Berdasarkan uraian tersebut, konvergensi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi komunikatif yang berorientasi pada terciptanya pemahaman bersama. Petugas menyesuaikan bahasa, gaya berbicara, dan perilaku nonverbal berdasarkan kondisi penumpang, tetapi tetap mempertahankan tujuan utama pelayanan. Dengan demikian, konvergensi bukan sekadar upaya mendekatkan gaya komunikasi, melainkan juga strategi untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dalam situasi antarbudaya.

Divergensi Komunikasi sebagai Bentuk Pemertahanan Identitas Profesional Petugas Bea Cukai

Selain melakukan konvergensi, petugas Bea Cukai juga menunjukkan bentuk divergensi dalam interaksi dengan penumpang internasional. Dalam CAT, divergensi merupakan bentuk akomodasi ketika individu mempertahankan karakteristik komunikasi tertentu dan tidak sepenuhnya menyesuaikan diri dengan lawan bicara. Divergensi dapat berkaitan dengan penegasan identitas sosial, peran, maupun nilai yang dimiliki individu. Dalam penelitian ini, divergensi tidak terutama terlihat sebagai upaya mempertahankan identitas budaya tertentu, tetapi sebagai pemertahanan identitas profesional dan kelembagaan petugas Bea Cukai.

Petugas Bea Cukai memiliki kedudukan yang berbeda dengan penumpang internasional karena menjalankan kewenangan pemeriksaan dan penerapan aturan kepabeanan. Oleh sebab itu, meskipun petugas menyesuaikan bahasa dan gaya komunikasi agar mudah dipahami, terdapat aspek komunikasi yang tetap harus dipertahankan. Aspek tersebut meliputi penyampaian aturan, prosedur pemeriksaan, dan informasi yang berkaitan dengan kewajiban penumpang. Perbedaan pemahaman mengenai regulasi dapat menimbulkan pertanyaan, keberatan, atau permintaan penjelasan lebih lanjut. Dalam kondisi demikian, petugas tidak dapat sepenuhnya mengikuti pola komunikasi penumpang karena harus memastikan informasi yang disampaikan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas tetap memberikan penjelasan mengenai alasan pemeriksaan dan dasar dari tindakan yang dilakukan, tanpa menggunakan pendekatan komunikasi yang bersifat konfrontatif. Temuan ini menunjukkan bahwa divergensi tidak selalu berarti menciptakan jarak negatif dalam interaksi. Petugas dapat mempertahankan posisi dan kewenangan profesionalnya, sekaligus tetap membuka ruang komunikasi dengan penumpang. Dalam pandangan peneliti, bentuk divergensi tersebut penting karena pelayanan kepabeanan tidak dapat disamakan dengan interaksi sosial yang memungkinkan individu menyesuaikan seluruh gaya komunikasinya. Terdapat batas institusional yang harus dijaga agar proses pemeriksaan tetap memiliki kepastian, akurasi, dan legitimasi.



Gambar 2 Pelatihan *Service Level Agreement*

Sumber: Diolah peneliti

Divergensi dalam penelitian ini juga didukung oleh pembekalan institusi, seperti pelatihan *Service Level Agreement* (SLA) dan *English for Airport Customs*. Pelatihan tersebut tidak hanya membantu petugas meningkatkan kemampuan bahasa dan pelayanan, tetapi juga membentuk pemahaman mengenai standar profesionalitas serta batas komunikasi dalam menjalankan tugas. Selain itu, Surya Lombardo menjelaskan bahwa pelatihan komunikasi juga berkaitan dengan deeskalasi konflik atau penurunan konflik. Dengan demikian, petugas memiliki bekal untuk menentukan kapan perlu menyesuaikan komunikasi dan kapan perlu mempertahankan pola penyampaian formal.

Dengan demikian, divergensi komunikasi dalam pelayanan Bea Cukai menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi antarbudaya tidak ditentukan oleh seberapa jauh petugas menyesuaikan diri dengan penumpang, tetapi juga oleh kemampuan menjaga keseimbangan antara adaptasi komunikasi dan profesionalitas pelayanan. Petugas perlu menggunakan bahasa yang dapat dipahami, namun tetap mempertahankan substansi aturan dan identitas institusional yang menjadi dasar pelaksanaan tugas.

Over accommodation terjadi secara tidak terjadi sebagai bentuk keseimbangan antara adaptasi komunikasi dan profesionalitas pelayanan

Over accommodation merupakan bentuk penyesuaian komunikasi yang berlebihan atau tidak sesuai dengan kebutuhan lawan bicara. Dalam CAT, penyesuaian yang berlebihan dapat menimbulkan kesan merendahkan, memperlakukan lawan bicara secara tidak tepat, atau menciptakan jarak dalam interaksi. Berbeda dengan konvergensi yang bertujuan membangun pemahaman, *over-accommodation* dapat terjadi ketika penyesuaian dilakukan tanpa mempertimbangkan kemampuan, kebutuhan, dan posisi sosial komunikasi secara tepat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini tidak menemukan bentuk *over-accommodation* dalam interaksi petugas Bea Cukai dengan penumpang internasional. Petugas memang melakukan penyederhanaan bahasa, penggunaan gestur, pemanfaatan alat bantu penerjemah, serta penyesuaian gaya komunikasi, tetapi tidak ditemukan data yang menunjukkan bahwa penyesuaian tersebut dilakukan secara berlebihan atau dengan maksud merendahkan penumpang. Oleh karena itu, *over-accommodation* tidak dapat dinyatakan sebagai bentuk strategi yang diterapkan oleh petugas berdasarkan data penelitian ini.

Tidak ditemukannya *over-accommodation* menunjukkan bahwa penyesuaian komunikasi yang dilakukan petugas cenderung diarahkan pada kebutuhan praktis pelayanan. Penyederhanaan bahasa dilakukan karena istilah kepabeanan yang bersifat teknis dapat sulit dipahami, sedangkan penggunaan komunikasi nonverbal dilakukan ketika terdapat hambatan bahasa. Penyesuaian tersebut memiliki tujuan yang jelas, yaitu membantu penumpang memahami informasi dan mendukung kelancaran pemeriksaan. Dalam pandangan peneliti, hal ini memperlihatkan bahwa akomodasi komunikasi yang diterapkan petugas lebih berorientasi pada efektivitas pesan daripada penyesuaian yang berlebihan terhadap karakteristik penumpang.

Meskipun demikian, tidak ditemukannya *over-accommodation* bukan berarti kemungkinan tersebut tidak dapat terjadi dalam situasi pelayanan lainnya. Data penelitian hanya menunjukkan bahwa bentuk tersebut tidak teridentifikasi dalam interaksi yang diamati dan pengalaman yang disampaikan oleh informan. Selain itu, penelitian ini tidak secara khusus menguji persepsi penumpang internasional mengenai apakah penyesuaian komunikasi petugas dirasakan berlebihan atau tidak. Oleh sebab itu, kesimpulan mengenai tidak ditemukannya *over-accommodation* perlu dipahami sesuai dengan batas data penelitian.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti berpendapat bahwa batas antara konvergensi dan *over-accommodation* perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Petugas perlu menyederhanakan pesan ketika dibutuhkan, tetapi tetap menjaga penghormatan terhadap penumpang sebagai penerima layanan. Penyesuaian komunikasi yang tepat bukan berarti memperlakukan semua penumpang dengan cara yang sama, melainkan menyesuaikan penyampaian informasi tanpa mengurangi martabat, hak, dan posisi mereka dalam interaksi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akomodasi komunikasi antarbudaya petugas Bea Cukai dalam interaksi dengan penumpang internasional di Bandara Soekarno-Hatta dilakukan melalui penyesuaian bahasa, gaya penyampaian pesan, intonasi, gestur, ekspresi, serta penggunaan media penerjemah. Penyesuaian tersebut bertujuan untuk mengatasi perbedaan bahasa, budaya, karakter, dan tingkat pemahaman penumpang agar informasi mengenai ketentuan kepabeanan dapat diterima dengan baik. Dalam perspektif *Communication Accommodation Theory* Howard Giles, bentuk akomodasi yang paling dominan adalah konvergensi. Petugas menggunakan bahasa yang lebih sederhana, bahasa Inggris, komunikasi nonverbal, aplikasi penerjemah, dan pendekatan persuasif ketika menghadapi penumpang yang mengalami kesulitan memahami informasi atau menunjukkan penolakan. Sementara itu, divergensi terlihat melalui pemertahanan bahasa formal, prosedur pelayanan, aturan kepabeanan, serta identitas profesional petugas. Divergensi tersebut tidak dimaksudkan untuk menjauhkan diri dari penumpang, tetapi untuk menjaga kewenangan dan konsistensi pelaksanaan tugas institusional. Adapun *over-accommodation* tidak ditemukan secara jelas dalam data penelitian, sehingga tidak dapat disimpulkan bahwa bentuk akomodasi tersebut tidak pernah terjadi. Secara keseluruhan, akomodasi komunikasi dalam pelayanan kepabeanan merupakan proses menyeimbangkan fleksibilitas komunikasi dengan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, petugas Bea Cukai perlu meningkatkan kemampuan komunikasi antarbudaya, terutama dalam penggunaan bahasa asing, komunikasi nonverbal, pengendalian emosi, dan penyampaian informasi secara sederhana. Pihak Bea Cukai juga diharapkan dapat melaksanakan pelatihan secara berkelanjutan mengenai pelayanan publik, bahasa Inggris, komunikasi antarbudaya, serta penanganan penumpang yang mengalami keberatan. Selain itu, penggunaan media pendukung seperti panduan multibahasa, aplikasi penerjemah, dan materi informasi visual perlu terus dikembangkan untuk mengurangi potensi kesalahpahaman. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai akomodasi komunikasi dapat dikembangkan dengan melibatkan lebih banyak informan, mengamati interaksi secara langsung dalam situasi pelayanan yang beragam, serta menggali perspektif penumpang internasional agar penerapan konvergensi, divergensi, dan over-accommodation dapat dipahami secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, S. T., Fajarina, F., & Siregar, B. (2023). STRATEGI AKOMODASI KOMUNIKASI ANTAR-BUDAYA KARYAWAN ETNIS JAWA-BETAWI DI LINGKUNGAN SUSHI TEI SUDIRMAN:[Inter-cultural Communication Accommodation Strategies of Javanese-Betawi Ethnic Employees in Sushi Tei Sudirman]. *Global Komunika: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1).
- Bayuaji, W. S., & Puspitasari. (2024). Kerjasama Kelembagaan Antara BP2MI dan Ditjen Imigrasi dalam Pencegahan Pekerja Migran Indonesia Non Prosedural di Bandara Soekarno Hatta. *Syntax Admiration*, 5(10), 4011–4023. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i10.1668>
- Fadhillah, A. S., Rahmaniah, M., Putri, S. D., Febrian, M. D., Prakoso, M. C., & Nurlaela, R. S. (2024). Sistem pengambilan contoh dalam metode penelitian. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7228-7237.
- Giles, H. (2016). *Communication Accommodation Theory : negotiating personal relationships and social identities across contexts* (H. Giles (Ed.)). Cambridge University Press.
- Hadi, S. (2010). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 21–22.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. PENERBIT GAVA MEDIA.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (F. A. Darma & D. M. Utomo (Eds.)). UMSIDA PRESS.
- Hariyati, F. (2020). Strategi akomodasi komunikasi mahasiswa asing dalam interaksi antarbudaya (Studi pada mahasiswa Thailand Selatan di UHAMKA). *Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(01), 1-15.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi. *Jurnal At-Taqqaddum*, 8(1), 21–46. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hernawan, W., & Pienrasmi, H. (2021). *Komunikasi Antarbudaya (Sikap Sosial dalam Komunikasi Antaretnis)* (H. Basri (Ed.)). Pusaka Media.
- Hoirunnisa, & Septiani, A. (2024). Kasus Alat Belajar SLB, Bea Cukai Sebut karena Faktor Miskomunikasi. KBR. <https://kbr.id/articles/indeks/kasus-alat-belajar-slb-bea-cukai-sebut-karena-faktor-miskomunikasi>
- Irfan, A. A. F. N. (2024). Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Soekarno Hatta 2024. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-soekarno-hatta-2024-kcoff>
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal dan Nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6(2), 16. <https://doi.org/10.30829/al-irsyad.v6i2.6618>
- Mubarok, F. (2024). Bea Cukai soal Banyak Dikomplain Masyarakat: Miskomunikasi. Tirto.Id. <https://tirto.id/bea-cukai-soal-banyak-dikomplain-masyarakat-miskomunikasi-gYqZ>
- Muchtar, K., Koswara, I., & Setiawan, A. (2016). Komunikasi Antarbudaya dalam Perspektif Antropologi. *JURNAL MANAJEMEN KOMUNIKASI*, 1(1), 113–124. <https://doi.org/10.24198/jmk.v1i1.10064>
- Mudrik, N., Enji, Z., & Fawwaz, I. (2024). Komunikasi Lintas Budaya : Konsep , Tantangan , Dan Strategi Pengembangannya. *Selasar KPI : Referensi Media Komunikasi Dan Dakwah*, 4(2), 168–181.
- Mumtaz, N. F., Widiyanarti, T., Pratiwi, E. E., Deswita, D., & Purwanto, E. (2024). Strategi Komunikasi Lintas Budaya. *Indonesian Culture and Religion Issues*, 1(4), 1–6. <https://doi.org/10.47134/diksima.v1i4.98>

- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina (Ed.)). Harfa Creative.
- Nurdin, A., Moefad, A. M., Zubaidi, A. N., & Harianto, R. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (A. Fauzi (Ed.)). IAIN Sunan Ampel Press.
- Nurfajriani, W. V., Wahyu, M., Arivan, I., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Panuju, R. (2018). *Pengantar Studi (ILMU) Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu* (Edisi Pert). PRENADAMEDIA GROUP.
- Pengertian, Peran, dan Fungsi Bandar Udara*. (n.d.). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Direktorat Jendral Perhubungan Bandar Udara. <https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara>
- Prabawa, E., Widjayanto, J., Ali, Y., & Saragih, H. (2022). Strategi Komunikasi Antar Budaya Tentara Nasional Indonesia (TNI) di Papua. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(Vol. 5 No. 1 (2022): Februari 2022), 113–126. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i1.479>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (Ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. PENERBIT ALFABETA BANDUNG.
- Suheri. (2019). Akomodasi Komunikasi. *Network Media*, 2(1), 40–48. <https://doi.org/10.46576/jnm.v2i1.447>
- Sumarto. (2019). *Budaya, Pemahaman dan Penerapannya “Aspek Sistem Religi, Bahasa, Pengetahuan, Sosial, Kesenian dan Teknologi.”* 1(2), 144–159.
- Suryani, W. (2012). Komunikasi Antarbudaya: Berbagi Budaya Berbagi Makna. *Jurnal Farabi*, 10(1), 1–14.
- Tugas Pokok dan Fungsi Bea Cukai*. (n.d.). Kementerian Keuangan Direktorat Jendral Bea dan Cukai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno-Hatta. <https://soetta.beacukai.go.id/mandatory/tugas-pokok-dan-fungsi.html>
- West, R., & Turner, L. H. (2019). *Introducing Communication Theory* (Sixth edit). McGraw-Hill Education.
- Widiastuti, T. (2013). *Teori Komunikasi 2* (A. Fortunisa (Ed.)). Penerbit Universitas Bakrie.
- Widiyanarti, T., Fadianti, C. A., Yunandar, F., Ningsih, F. S., & Aji, J. F. (2024). Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Verbal dan Non- Verbal dalam Interaksi Antar Budaya. *INTERACTION: Communication Studies Journal*, 1(3), 1–12. <https://doi.org/10.47134/interaction.v1i3.3285>
- Widiyanti, R., Widiyanarti, T., Riyandani, R. L., Khasanah, R. N., & Muaafi, R. (2024). Bahasa Sebagai Alat Pemersatu Dalam Komunikasi Antar Budaya. *Indonesian Culture and Religion Issues*, 4, 1–9. <https://doi.org/10.47134/diksima.v1i4.102>