

# Komunikasi Nonverbal dalam Budaya Kepolisian

Vinta Sevilla<sup>1</sup>, Ratu Laura M.B.P<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UPN "Veteran" Jakarta, Indonesia  
ratulaurambp@yahoo.com

## *Abstract*

*Nonverbal communication is one form of communication that is often done by humans, both conscious and unconscious. Nonverbal communication is different from verbal or verbal communication, nonverbal communication is a communication where the message is packed without word so that the interpretation of each person to memaknain] yes. The Indonesian National Police use uniforms with symbols adapted to rank up to their services. This includes into nonverbal communication, which each symbol has meaning and is understood by everyone who interacts with it. This study aims to determine the role of nonverbal communication and its creation and meaning in the culture of the police. Based on the findings in nonverbal communication research on police culture more leads to the hierarchy of honor and courtesy. There are no specific or written standards on how to communicate.*

**Keywords:** *Nonverbal Communication, Police Culture, Honorary Hierarchy, Courtesy*

## **Abstrak**

Komunikasi nonverbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang seringkali dilakukan oleh manusia baik yang disadari maupun tidak disadari. Komunikasi nonverbal berbeda halnya dengan komunikasi verbal atau lisan, komunikasi nonverbal yaitu komunikasi dimana pesannya dikemas tanpa kata sehingga adanya interpretasi setiap orang untuk memaknainya. Kepolisian Republik Indonesia menggunakan seragam beserta lambang-lambang yang disesuaikan dengan pangkat hingga jasanya. Hal ini termasuk kedalam komunikasi nonverbal, yang mana setiap lambang memiliki arti dan dimaknai oleh setiap orang yang berinteraksi dengannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi nonverbal serta penciptaan dan pemaknaannya didalam budaya kepolisian. Berdasarkan temuan dalam penelitian komunikasi nonverbal pada budaya kepolisian lebih mengarah kepada hirarki kehormatan dan kesopanan. Tidak ada patokan yang khusus atau tertulis bagaimana cara berkomunikasi.

**Kata Kunci :** Komunikasi Nonverbal, Budaya Kepolisian, Hirarki Kehormatan, Kesopanan

## Pendahuluan

“*We cannot not Communicate*”. Sepenggal kalimat yang sering kali didengar oleh orang-orang yang bergelut dibidang ilmu komunikasi ini menyatakan bahwa bahwa manusia sebagai makhluk sosial tidak akan bisa apabila tidak berkomunikasi. Manusia berinteraksi, menjalankan hidup, melaksanakan berbagai aktivitas dengan berkomunikasi.

Melalui komunikasi, seluruh tujuan dan capaian hidup dapat terlaksana. Melalui komunikasi, manusia dapat menyampaikan pikiran dan perasaannya. Beragam informasi dan pengetahuan diperoleh dari komunikasi. Aktualisasi diri hingga pemeliharaan hubungan antar sesama manusia juga diraih melalui berkomunikasi. Tanpa berkomunikasi, seseorang akan terisolasi dan sulit untuk menjalani kehidupan dengan normal.

Dilihat dari jenis penyampaiannya, komunikasi dibagi menjadi dua: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Segala proses komunikasi baik secara lisan dan tulisan termasuk komunikasi verbal. Pada kesehariannya, manusia menggunakan komunikasi verbal sebagai komunikasi yang utama untuk menyampaikan ide, gagasan serta pemikiran. Meskipun demikian, komunikasi nonverbal memiliki peranan yang tak kalah penting. Chen (2003) menyatakan bahwa persepsi audiens terhadap seorang pembicara terbentuk melalui tiga cara: visual-penampilan (55%), vokal-bunyi pesan (38%), dan verbal-pesan yang disampaikan (7%). Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa komunikasi nonverbal memberikan kontribusi sebesar 93% saat seseorang berinteraksi.

Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi yang berlangsung tanpa menggunakan kata-kata. Terdapat beberapa klasifikasi komunikasi nonverbal, di antaranya adalah penampilan, gestur, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, dan sebagainya.

Meskipun terdapat beberapa komunikasi nonverbal yang bersifat universal, setiap budaya memiliki komunikasi nonverbal yang tidak sama satu dengan yang lain

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan sebuah organisasi yang langsung dibawahahi oleh Presiden Republik Indonesia dan memiliki tugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam keseharian sama halnya dengan masyarakat lainnya, polisi juga berkomunikasi dengan sesamanya baik saat bertugas maupun tidak. Sering kita ketahui bahwa polisi menggunakan simbol-simbol tertentu dalam berkomunikasi, namun simbol tersebut masih termasuk dalam komunikasi verbal.

Pada penelitian ini, penulis mengangkat tema komunikasi nonverbal dalam budaya kepolisian. Penelitian ini berfokus pada pemaknaan dari atribut dan seragam kepolisian, gerak tubuh, *eye contact*, sentuhan hingga ekspresi wajah. Berdasarkan pengamatan awal, sesama anggota kepolisian di lapangan seringkali dapat saling mengenali rekannya dari penampilan dan gerak tubuh. Terkadang sekalipun mereka tidak menggunakan atribut atau seragam kepolisian, mereka tetap dapat mengenali satu sama lain. Keadaan seperti ini menjadi keunikan tersendiri karena lazimnya seseorang mengenal satu sama lain dengan berkenalan dan berjabat tangan.

Kepolisian Republik Indonesia menggunakan seragam beserta lambang-lambang yang disesuaikan dengan keahliannya. Hal ini pun termasuk ke dalam komunikasi nonverbal, di mana setiap seragam tersebut memiliki, brifet, monogram, tanda jasa, pangkat, tanda kewenangan, dan tanda jabatan. Adanya lambang/ simbol/ tanda tersebut memiliki arti dan tanggung jawab yang berbeda. Sebagaimana diketahui, untuk mendapatkan simbol tersebut

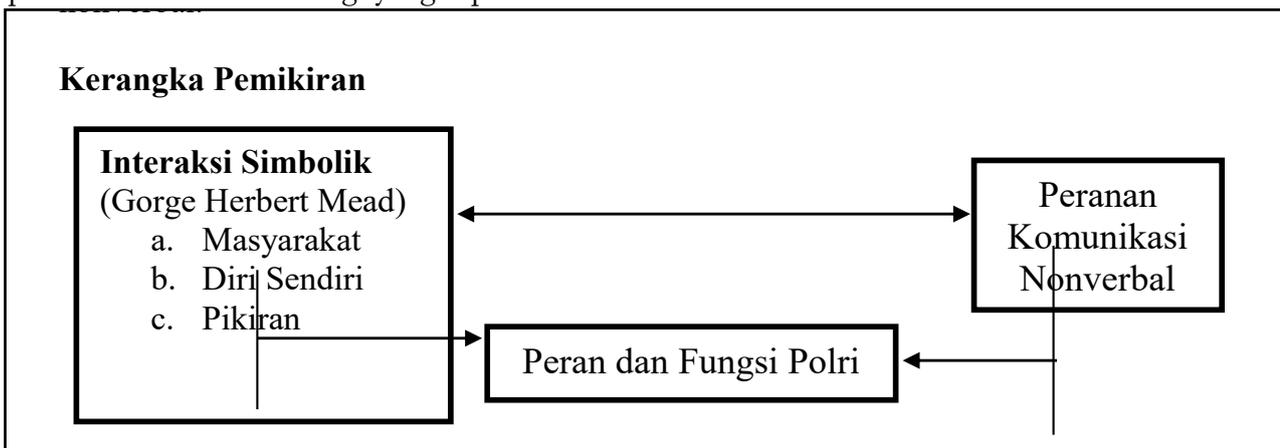
harus melalui berbagai latihan, dan ujian. Namun, bagaimana pemaknaan dari simbol tersebut terhadap anggota kepolisian, sesama anggota dengan jabatan yang sama, maupun antara senior dan junior memiliki arti yang berbeda.

Di sisi lain, Kepolisian Republik Indonesia memiliki beberapa satker (satuan kerja), di antaranya yaitu Brimob, Lalu lintas, Densus 88, Buser, Reserse Kriminal dan lain sebagainya. Setiap satker tersebut memiliki tugas serta citra yang berbeda. Seringkali ketidakselarasan citra ini kemudian melahirkan pemahaman dan tafsir yang berbeda oleh masyarakat. Sebab setiap satker dalam pengamatan awal memiliki simbol-simbol tersendiri untuk mereka berkomunikasi, dalam hal ini adalah komunikasi nonverbal.

Interaksi simbolik merupakan salah satu pendekatan dalam sosiologi yang diperkenalkan

(Turner, 2007) interaksi simbolis bertumpu pada tiga premis yaitu:

1. Manusia bertindak terhadap manusia lainnya berdasarkan makna yang diberikan orang lain pada mereka. Dalam hal ini individu bertindak sesuai dengan apa yang mereka persepsikan terhadap suatu hal.
2. Makna tersebut diciptakan dari interaksi antarmanusia. Individu akan mendapat pemaknaan akan suatu hal dari interaksi yang individu tersebut lakukan dengan individu lain.
3. Makna dimodifikasi melalui proses interpretif. Selama proses interaksi tersebut pemaknaan yang sebelumnya telah dimaknai oleh individu akan lebih sempurna lagi karena individu tersebut selama berinteraksi



pertama kali oleh George Herbert Mead tahun 1934 di Universitas Chicago Amerika Serikat. Teori interaksi simbolik memfokuskan perhatiannya pada cara-cara yang digunakan manusia untuk membentuk makna dan struktur masyarakat melalui percakapan.

Teori interaksi simbolis kemudian dikembangkan oleh tokoh sosiologi dari mahzab Chicago yaitu Herbert Blumer. Blumer sendiri merupakan murid dari Mead dan mencoba untuk meneruskan penelitian yang telah dilakukan oleh Mead.

Menurut Blummer (dalam West dan

dengan individu lain akan mendapat tambahan pengetahuan mengenai suatu hal yang dimaknai tersebut.

Menurut Blumer (dalam Veerger 1993) teori interaksionisme simbolik itu memiliki beberapa gagasan, yang diadopsi dari Mead, adapun gagasan-gagasan tersebut adalah:

1. Konsep diri, dalam konsep ini mengetengahkan bahwa manusia bukan hanya sekedar individu yang melakukan tindakan di bawah pengaruh rangsangan-rangsangan yang berasal dari luar atau dalam,

tetapi merupakan individu yang sadar akan dirinya. Pada konsep ini individu menyadari bahwa dirinya adalah manusia sepenuhnya.

2. Konsep perbuatan, sebab perbuatan individu itu dibentuk selama proses interaksi dengan dirinya sendiri, maka perbuatan itu berlainan dengan makhluk selain manusia. Dalam hal ini individu selain berinteraksi dengan individu lainnya dia juga bisa berinteraksi dengan dirinya sendiri.
3. Konsep obyek, di mana individu itu hidup di tengah-tengah obyek yang ada, yaitu individu-individu yang lainnya. Dalam konsep ini dimaksudkan bahwa ada perbedaan makna antara individu yang satu dengan individu yang lainnya.
4. Konsep interaksi sosial, interaksi tidak hanya berlangsung melalui gerakan saja tetapi juga melalui simbol-simbol yang perlu dipahami artinya, dalam berinteraksi dengan individu lainnya seorang individu itu tidak hanya memaknai gerakan-gerakan tetapi juga menafsirkan simbol-simbol yang ada.
5. Konsep *Joint action*, di mana perbuatan kolektif yang lahir dari atas perbuatan masing-masing individu dicocokkan satu sama lainnya. Dalam hal ini ditekankan tentang adanya penyesuaian diri terhadap suatu tindakan namun tetap dilakukan pemaknaan terhadap tindakan yang akan dilakukan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori interaksi simbolik dari Herbert Blumer untuk menganalisis makna-makna dari penampilan tubuh, gerakan tubuh, kontak mata, dan sentuhan dalam budaya Kepolisian.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui peran komunikasi nonverbal di ranah Kepolisian RI
2. Untuk mengetahui penciptaan dan pemaknaan terhadap komunikasi nonverbal dalam ranah kepolisian

### Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono 2013, 2). Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode ini dikarenakan hanya ingin menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi pada suatu populasi. Penelitian deskriptif yang merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari tahu atas keadaan atau objek tertentu, berkaitan dengan pengumpulan fakta, identifikasi, dan meramalkan hubungan dalam dan antara variable. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan juga tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Di dalam penelitian ini penulis mengamati keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan dan disanalah penulis mengumpulkan informasi secara terperinci mengenai Komunikasi Nonverbal dalam Budaya Kepolisian.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada budaya Polri, penampilan fisik merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang penting. Seragam atau pakaian dinas Polri digunakan sebagai identitas utama Polri untuk mengenali sesamanya dan dikenali masyarakat berdasarkan tugas dan fungsi jabatan. Peraturan mengenai seragam Polri tertuang dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015.

Pakaian Dinas Polri harus dimiliki dan dipakai oleh setiap Polisi yang sedang

melaksanakan tugas. Terdapat tiga jenis pakaian dinas Polri yaitu Pakaian Dinas Umum (PDU), Pakaian Dinas Khusus (PDK), dan Pakaian Dinas Lainnya. Pakaian Dinas Umum merupakan seragam yang paling sering digunakan oleh Polri, terutama dalam acara-acara besar/ upacara.

### Seragam sebagai Simbol Hierarki

Menurut Samovar (2010) Pakaian selain berfungsi sebagai pelindung, juga merupakan sebuah bentuk komunikasi. Pakaian dapat digunakan untuk menampilkan status ekonomi dan sosial, pendidikan, sistem kepercayaan (politik, filosofi, agama), dan dapat juga menjadi tanda identifikasi kelompok. Dalam beberapa budaya, pakaian dapat menjelaskan mengenai status dan keanggotaan seseorang melalui warna-warna tertentu.

Serupa dengan apa yang dikatakan Samovar, dalam budaya Polri, pakaian menjadi tanda identifikasi kelompok. Melalui pakaian, seorang polisi langsung mampu mengenali pangkat dan jabatan sesamanya. Semakin tinggi pangkat dan jabatan seorang polisi, semakin ia dihormati dan disegani. Hierarki menjadi sesuatu yang dianggap krusial. Hierarki tersebut tercermin dari pakaian dinas yang dikenakan para anggota kepolisian.

Subyek P menyatakan bahwa dalam budaya kepolisian, para anggota sudah diajarkan mengenai hierarki mulai dari pendidikan awal. Sejak subyek P mengenyam pendidikan kepolisian, subyek sudah diperkenalkan mengenai bagaimana struktur kepolisian mulai dari pangkat yang paling rendah hingga pangkat tertinggi. Melalui pendidikan tersebut pula, subyek memahami mengenai loyalitas antara sesama polisi dan bagaimana cara menghormati seniornya.

*“..langsung kelihatan mbak dari seragamnya..dari*

*topinya..kalau yang bintang ada kuningnya, kalau yang kompol sampe kombes ada melati, kalau yang jendral ada tambahan lagi.. padi kapas.. makin tinggi makin kita hormat dan segen.. paling segen ya kalau ketemu jendral hehe..” subyek S*

Menurut premis pertama teori interaksionisme simbolik Blummer, manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka. Dengan kata lain, manusia bertindak sesuai dengan apa yang mereka persepsikan terhadap suatu hal. Dalam budaya Polri, simbol-simbol hierarki terletak pada pakaian dinas yang dikenakan. Oleh karena itu, para Polisi menanamkan rasa hormat dalam perilaku berdasarkan jenis pakaian dinas yang dikenakan. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi nonverbal yang dikemukakan oleh Samovar (2010), mengartikan keadaan internal, karena manusia menggunakan sistem pesan ini untuk menyatakan sikap, perasaan, dan emosi. Sadar atau tidak sadar, sengaja atau tidak sengaja, manusia membuat penilaian dan keputusan yang penting mengenai keadaan seseorang, keadaan yang dinyatakan tanpa kata-kata.

Meskipun pangkat dan jabatan merupakan hal yang penting dalam budaya Polri, para subyek masih berpegang teguh pada budaya Indonesia untuk menghormati orang-orang yang lebih tua. Hal inilah yang menjadi sebuah dilemma ketika mereka berhadapan dengan polisi-polisi yang berumur lebih tua namun memiliki pangkat lebih rendah dari mereka yang masih tergolong muda. Di satu sisi mereka memiliki hierarki yang lebih tinggi, sementara di sisi lain anak buah mereka berumur lebih tua dari mereka. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Subyek S, yaitu:

*“ kita kadang dilema juga, kita ini kan lulusan-lulusan Akpol yang mana umur sekitar 24-25 itu sudah menjabat sebagai Perwira yang mana anak buah kita itu*

Bintara yang mungkin lebih tua dari kita.. nah di situlah kita harus bener-bener.. bisa apa yaa... ngemong..yaa gimana yaa.. itu kan bisa aja mereka seumurannya orang tua kita.. tapi dalam hierarkinya mereka itu bawahan-bawahan kita..jadi kita harus bisa menempatkan diri.. maksudnya.. jangan semena-mena tapi juga kita harus tegas gitu.. itulah dilemanya... apalagi kalau yang baru Perwira Muda yaa.. yang baru lulus Akpol...itu lebih dilema lagi..”

Berdasarkan hal tersebut, dapat dimaknai bahwa yang terjadi pada subjek sesuai dengan pendapat Barbara Ballis Lal dalam Littlejohn (2011, 231) yaitu tindakan manusia didasarkan pada penafsiran mereka, dimana objek dan tindakan yang berhubungan dalam situasi yang dipertimbangkan dan diartikan. Dalam hal ini apa yang dirasakan oleh subjek mutlak berdasarkan apa yang telah di tafsirkan dan dipertimbangkan didalam dirinya.

### Penampilan fisik prima Polri

Penampilan fisik menjadi hal yang utama dalam budaya Polri sebab melalui penampilanlah seorang Polisi dapat dikatakan sehat, kuat, dan bugar. Mereka dilatih untuk selalu memiliki budaya hidup sehat dengan menyeimbangkan pola makan dan olahraga teratur. Penampilan fisik yang prima ini dapat menjadi komunikasi nonverbal untuk mengidentifikasi sesama Polisi. Meskipun sifatnya relatif, sebagian subyek merasa mampu mengenali rekan-rekannya sesama polisi melalui bentuk tubuh dan perilaku berjalannya.

“..kita dari dulu kan dilatih olahraga keras, segala macam.... diajarin pola hidup sehat juga..makan teratur..ya gitu-gitulah..jadi badan bisa kaya gini yaa karena udah kebiasaan latihan keras..” Subyek B

“..mmm..kalau lagi gak pake pakaian

*dinas, yaa paling kelihatan dari bentuk badannya... biasanya postur tegap..cara jalannya juga..” Subyek P*

Menurut para subyek, proses identifikasi sesama Polisi terkadang tidak cukup hanya melihat dari bentuk tubuh dan cara berjalan. Mereka perlu melakukan observasi lebih lanjut dengan melihat cara berkomunikasi. Dalam hal ini, komunikasi verbal diperlukan para subyek untuk mendukung komunikasi nonverbal yang dilihat para polisi tersebut.

“..mesti dipastiin lagi sih... dari cara ngomong udah paling jelas..misalnya abis liat dia jalan trus dia nelepon..bilang.. siap..siap...mohon izin pak... itu udah pasti polisi..” Subyek S

Para subyek sepakat, lebih mudah mengidentifikasi polisi wanita dibanding polisi pria dari bentuk fisik. Polisi wanita cenderung memiliki ciri-ciri yang cepat dikenali seperti bentuk badan yang tegap, dan rambut yang pendek. Meskipun demikian, terkadang penampilan mereka tidak terlihat maskulin ketika tidak mengenakan pakaian dinas. Keadaan ini sesuai dengan pendapat Littlejohn (2011, 231) yang menyatakan bahwa manusia menggunakan simbol-simbol yang berbeda untuk menamai objek.

### Kontak Mata Mengikuti Budaya Asal

Kontak mata sebagai salah satu bentuk komunikasi nonverbal dilakukan saat sesama polisi sedang berkomunikasi baik dalam situasi formal maupun informal. Menurut subyek P, tidak ada peraturan tertulis mengenai kontak mata yang dilakukan dalam budaya Polri. Kontak mata serupa dilakukan oleh sesama anggota Polri tanpa memandang pangkat atau jabatan.

“ Kalau kontak mata gak ada aturan secara tertulis... Kalau sama senior gak ada masalah

*dengan kontak mata.. biasanya sih kalau lagi ngomong ya pasti saling tatap-tatapan..biasa aja...*  
“Subyek A

Meskipun demikian, subyek S berpendapat bahwa kontak mata yang terjadi dalam budaya Polri dapat beragam bergantung pada budaya asal masing-masing. Dalam beberapa budaya diketahui bahwa kontak mata langsung dianggap sebagai sesuatu yang sopan, sementara dalam beberapa budaya lain, kontak mata langsung dianggap menantang lawan bicaranya.

*“ Kalau kontak mata mengikut kepada adat.. kita kan semua datang dari Sabang sampai Merauke..ada orang yang beranggapan kalau kita kontak lama ini..jadi seumpama mbak liat mata saya nih, mbak mengerti apa yang saya sampaikan.. atau mungkin mbak berpikiran, kok ini orang berani sama saya...ada juga yang misalnya nunduk terus malah dikira gak sopan..dikira gak merhatikan dia.. tapi sebenarnya itu kan adat dia seperti itu...”*  
Subyek S

Hal ini sesuai dengan pendapat Samovar (2012) yang menyatakan bahwa Mata menyatakan emosi, memonitor umpan balik, menandakan tingkat ketertarikan, memengaruhi perubahan sikap, menjelaskan kekuatan serta status suatu hubungan, dan berperan dalam memberikan kesan. Sikap di mana fungsi ini dilakukan juga dipengaruhi oleh budaya. Kontak mata dan semua variasinya menggambarkan variable penting dari pembelajaran budaya dan komunikasi. Setiap tindakan seseorang dalam berkomunikasi baik verbal dan nonverbal tetap memiliki unsur kebudayaan yang mengikat dibalikinya.

### **Sentuhan berdasarkan Hierarki dan kesopanan**

Menyentuh dan disentuh merupakan sarana komunikasi. Serupa dengan kontak

mata, tidak ada peraturan tertulis mengenai komunikasi nonverbal dalam bentuk sentuhan. Menurut Samovar (2010), budaya mengajarkan peraturan mengenai sentuhan dan bagaimana berkomunikasi dengan sentuhan. Dalam melakukan sentuhan, para polisi memerhatikan hierarki yang berlaku. Salah satu sentuhan yang umum dilakukan di antara sesama anggota kepolisian adalah bersalaman. Ketika bersalaman, mereka memerhatikan hierarki yang berlaku. Polisi junior diharapkan menyalami polisi senior terlebih dahulu. Perilaku ini diajarkan secara turun temurun.

*“Kalau salaman memang dianjurkan dari yang junior menyalami yang senior..atau bawahan menyalami atasan, pimpinannya.. biasanya diawali dengan hormat dan mengucapkan salam.. ini dilakukan untuk mempererat komunikasi dan silaturahmi istilahnya...”*Subyek P

Menurut premis kedua Blummer, makna berasal dari interaksi sosial seseorang dengan orang lain. Individu akan mendapat pemaknaan akan suatu hal dari interaksi yang individu tersebut lakukan dengan individu lain. Bersalaman di antara sesama polisi merupakan simbol komunikasi nonverbal yang dimaknai sebagai suatu bentuk penghormatan kepada senior. Cara bersalaman dan hasil pemaknaan tersebut didapat dari hasil interaksi di antara sesama polisi senior dan junior.

Bentuk sentuhan lain yang biasa dilakukan adalah menepuk pundak. Bentuk sentuhan ini hanya dilakukan dari atasan ke bawahan, dari polisi senior ke junior, atau yang memiliki kepangkatan yang sama. Menurut Subyek S, seorang junior dalam kepolisian diajarkan bagaimana cara bersikap dan bersopan santun kepada para senior. Itulah sebabnya mereka sangat berhati-hati dalam melakukan sentuhan.

*“kita diajarkan sama senior..kalau sikap sama senior tuh harus seperti ini...misalnya kalau senior lagi bawa gelas..yang kalau menurut kita itu bukan hal yang beratlah..tapi kita harus menawarkan bantuanlah.. cuma disitulah kita diajarin etika kepada senior..jadi kalau nyentuh pun sebatas salaman aja.. gak berani nyentuh pundak..”* subyek S

## Ekspresi Wajah

Pada kalangan tertentu, ekspresi wajah polisi seringkali diidentikkan dengan ekspresi yang tegang dan kurang bersahabat. Pada kenyataannya terdapat pergeseran makna seiring dengan perubahan ekspresi wajah dalam budaya kepolisian. Menurut subyek A, seorang polisi saat ini dituntut untuk lebih bersikap ramah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menciptakan citra polisi yang lebih positif.

*“..kita kan sama masyarakat harus humble.. kalau kita stress otomatis kita jadi tegang ke masyarakat..jadi kita sebagai pimpinan gak boleh stress dan terus bersikap humble..”* Subyek S

*“..kalau sama masyarakat kita malah dituntut sama pimpinan untuk bisa merebut hati masyarakat..biar kepercayaan masyarakat makin tinggi ke kita.. nah sekarang polisi di daerah-daerah udah bedalah..udah lebih murah senyum.. kalau dulu kan polisi identik dengan kumis tebal, yang suaranya bentak-bentak..polisi sekarang lebih humanis..”* Subyek A

Blumer menyatakan interaksi manusia dijabatani oleh penggunaan simbol-simbol, oleh penafsiran, oleh kepastian makna dari tindakan-tindakan orang lain. (Veerger K. J.,1993:263). Makna-makna yang dihasilkan melalui simbol-simbol tersebut merupakan produk dari interaksi simbolik.

Premis ketiga dari teori interaksionisme simbolik menyatakan bahwa makna-makna tersebut disempurnakan saat proses interaksi sosial berlangsung. Selama proses interaksi, pemaknaan yang sebelumnya telah dimaknai oleh individu akan lebih sempurna lagi karena selama berinteraksi dengan individu lain akan mendapat tambahan pengetahuan mengenai suatu hal yang dimaknai.

Di masa lalu, polisi diidentikkan dengan ekspresi wajah yang tegang atau kurang bersahabat. Ekspresi wajah tersebut dimaknai masyarakat sebagai sebuah kekuasaan yang membuat masyarakat menjaga jarak terhadap polisi. Menurut subyek P, saat ini polisi dituntut untuk menampilkan citra yang lebih positif sehingga dapat merebut hati masyarakat. Perlahan, melalui interaksi di dalam masyarakat, citra polisi menjadi lebih baik seiring dengan perubahan ekspresi wajah polisi yang menjadi lebih hangat.Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Samovar (2010), budaya yang berbeda menetapkan peraturannya sendiri mengenai ekspresi wajah yang pantas, demikian juga dengan aspek-aspek perilaku yang mengikutinya.

Meskipun demikian, para subyek menyatakan polisi tetap mengeluarkan ekspresi wajah yang tegang di saat-saat tertentu. Ekspresi ini mulanya dipelajari saat mereka menjalani pendidikan di Akademi Kepolisian. Ekspresi serupa juga dikeluarkan oleh beberapa polisi junior yang masih merasa segan dengan polisi senior.

*“pas pendidikan emang diajarin..gak boleh ini..gak boleh itu.. gak boleh senyum.. mukanya tegang..”* Subyek S

*“kalau sama senior sih saya biasa aja..gak ada ekspresi tertentu.. yang penting kita hormat sama beliau, beliau juga menghargai saya..itu kalau saya yaa.. tapi banyak juga yang belum kenal, masih stress mbak juniornya..jadi mukanya tegang, sikap*

*siap..masih patah-patah..gitulah..”* Subyek B

Ekspresi yang berubah-ubah dikeluarkan polisi ketika melakukan penyidikan. Menurut subyek S, terdapat teknik-teknik interogasi yang memengaruhi ekspresi wajah. Polisi tidak selalu mengeluarkan ekspresi wajah yang tegang atau marah, tetapi terkadang mereka mengeluarkan ekspresi hangat yang bertujuan untuk memancing tersangka mengakui perbuatannya.

*“..kalau dalam interogasi..ada teknik-tekniknya.. ngaruh ke ekspresi wajah sih pasti.. tapi gak selalu mukanya tegang.. kadang kita juga ngebaik-baikin biar mereka juga bisa terbuka..jadi ada polisi yang kenceng ke pelaku dan ada yang mesti baik ke pelaku..”*Subyek A

### Gestur resmi dalam budaya kepolisian

Satu-satunya gestur yang resmi dalam kepolisian adalah gerakan hormat. Gestur ini dilakukan dengan mengangkat tangan menyentuh dahi dalam posisi 45 derajat. Gerakan ini diajarkan mulai dari pendidikan awal dan dilakukan pada saat-saat tertentu seperti upacara dan bertemu dengan sesama rekan polisi. Rekan junior biasanya melakukan hormat terlebih dahulu kepada seniornya. Gestur resmi ini dilakukan untuk rasa saling menghargai dan menghormati di antara sesama polisi.

*“cuma gerakan hormat yang diajarin dari awal..kayanya itu aja deh, gak ada yang sampe nunduk-nunduk..”* Subyek P

*“harus 45 derajat..katanya itu cara yang paling bener biar gak cepet pegel.. sikap hormat yaa untuk saling menghormati mbak.. untuk kesopanan juga..”*Subyek B

Hal ini sesuai dengan pendapat Blumer dalam Veerger (1993) dimana konsep interaksi sosial, interaksi tidak hanya berlangsung melalui

gerakan saja tetapi juga melalui simbol-simbol yang perlu dipahami artinya, dalam berinteraksi dengan individu lainnya seorang individu itu tidak hanya memaknai gerakan-gerakan tetapi juga menafsirkan simbol-simbol yang ada.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemaknaan komunikasi nonverbal pada budaya kepolisian cenderung mengarah kepada hierarki kehormatan dan kesopanan. Meskipun demikian, tidak ada patokan khusus atau peraturan tertulis mengenai bagaimana komunikasi nonverbal tersebut digunakan. Simbol-simbol yang digunakan dalam berkomunikasi merupakan bentuk penghargaan kepada senior atau atasan yang memiliki jabatan lebih tinggi. Di sisi lain, budaya kesopanan dan cara berkomunikasi nonverbal juga dipengaruhi oleh latar belakang kebudayaan asal yang dimiliki oleh individu tersebut. Sehingga latar belakang budaya tersebutlah yang memengaruhi cara para anggota kepolisian untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan rekan seprofesinya.

### Daftar Pustaka

- Litlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Samovar, L., Porter, R.E., McDaniel, E.R., Roy, C.S. 2010. *Communication Between Cultures*. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta
- Veerger, K.J. 1993. *Realitas Sosial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama