



**POLA INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA *CUSTOMER SERVICE*  
DAN PEMOHON DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI  
PERTANAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL JEMBER:  
SUATU TINJAUAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

Oleh

**Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi  
NIM 160110201043**

**PROGRAM STUDI SAstra INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**



**POLA INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA *CUSTOMER SERVICE*  
DAN PEMOHON DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI  
PERTANAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL JEMBER:  
SUATU TINJAUAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sastra Indonesia dan memperoleh gelar sarjana

Oleh

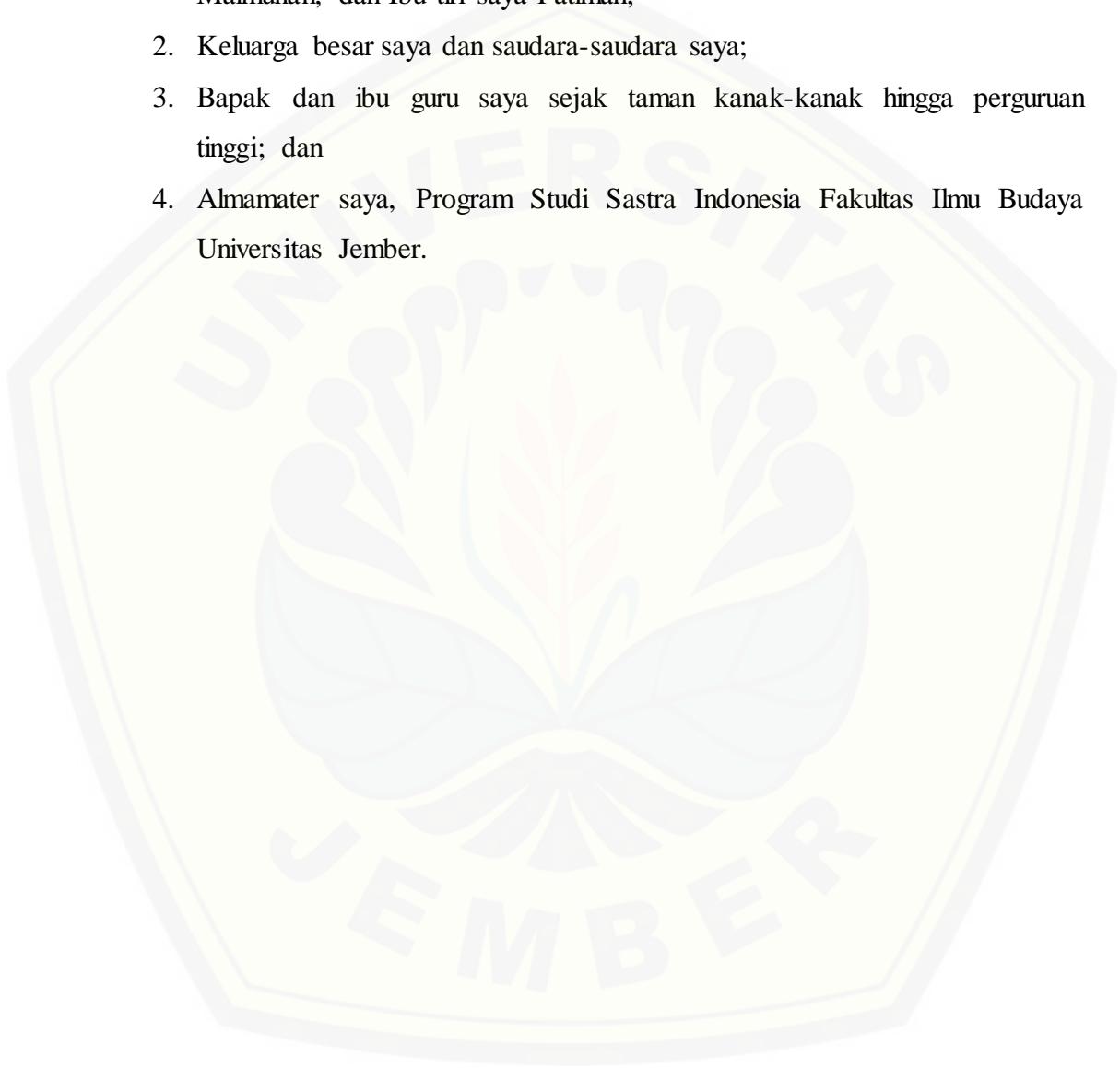
**Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi  
NIM 160110201043**

**PROGRAM STUDI SAstra INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak saya Muhammad Imam Chudlari, Ibu kandung saya Alm. Maimunah, dan Ibu tiri saya Fatimah;
2. Keluarga besar saya dan saudara-saudara saya;
3. Bapak dan ibu guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi; dan
4. Almamater saya, Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.



**MOTO**

“Kekuatan akan kepercayaan pada diri sendiri itu menjadi kekuatan yang mengubah takdir”  
(Uzumaki Naruto)<sup>1</sup>

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubahnya”  
(Qs. *Ar-ra'du*: 11)<sup>2</sup>



---

<sup>1</sup> Serial Anime Naruto Ultimate Ninja Episode 62

<sup>2</sup> Qs. *Ar-Ra'du* ayat 11

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi

NIM : 160110201043

menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pola Interaksi Komunikatif antara *Customer Service* dan Pemohon dalam Pengurusan Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi yang disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiasi. Saya bertanggung jawab atas kebenaran dan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun. Saya bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 September 2020

Yang menyatakan

Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi  
NIM 160110201043

**SKRIPSI**

**POLA INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA *CUSTOMER SERVICE* DAN PEMOHON DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL JEMBER: SUATU TINJAUAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

Oleh

Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi  
NIM 160110201043

Pembimbing:

Pembimbing Utama

: Drs. Kusnadi, M.A.

Pembimbing Anggota

: Dr. Agus Sariono, M.Hum.

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Pola Interaksi Komunikatif antara *Customer Service* dan Pemohon dalam Pengurusan Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember pada:

hari, tanggal :

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember

Tim Penguji;

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusnadi, M.A.  
NIP 196003271986011003

Dr. Agus Sariono, M.Hum.  
NIP 1961081319806011001

Tim Penguji I,

Tim Penguji II,

Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd.  
NIP 196004091985031003

Dr. Agustina Dewi Setiari, S.S, M.Hum.  
NIP 197708182003122002

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Ahmad Sofyan, M.Hum.  
NIP 196805161992011001

## PRAKATA

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Mahakuasa yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pola Interaksi Komunikatif antara *Customer Service* dan Pemohon dalam Pengurusan Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember. Skripsi ini tersusun berkat dukungan dari beberapa pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Dr. Iwan Taruna, M.Eng. selaku Rektor Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
3. Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember dan selaku penguji II;
4. Drs. Kusnadi, M.A. selaku pembimbing utama, Dr. Agus Sariono, M.Hum. selaku pembimbing anggota, dan Prof. Bambang Wibisono, M.Pd. selaku penguji penguji I, yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini;
5. Para dosen Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember atas ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini;
6. Staf administrasi Program Studi Sastra Indonesia serta seluruh civitas akademi di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi;
7. Orang tua saya, Bapak Imam Chudlari dan Umi Fatimah, yang telah memberikan dukungan moral, materi dan doa-doa yang insyaallah



dikabulkan oleh Tuhan Yang Mahakuasa beserta Umi Alm. Maimunah yang telah mendidik dan mendo'akan;

8. Kepala kantor Badan Pertanahan Nasional Jember yang telah memberikan izin dalam penelitian yang penulis lakukan;
9. Seluruh informan penelian, khususnya kepala subbagian tata usaha, *customer service* di Badan Pertanahan Nasional Jember, serta para pemohon yang telah membantu penulis dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan;
10. Sahabat saya, Indah Evatus Sholeha, Muhammad Piero Akbar Annagosah, Titis Rizka Yusnita, Istiqomatudz Dzakiroh, Adelia Ma'rifatul Maulani, Anidia Citra Prameswari, Maisaroh, Yuannisa Aulia, Dian Ayu Lestari, Rahmad Wahyu Manda Putra, Sahara Megawati, Yuniar Putri Pratiwi, Uliatul, Maulinawagzy Bima Puteri, Vidha Oktaviani, Nafilatil Mubarriza, Wardatus Sholeha, Amelinda, M. Kafil Ibad dan Reihan Akbar yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini;
11. Sahabat Madrasah saya, Fitriatus Sholeha dan Alfi durrotul Laili yang telah memberikan semangat dan cinta kepada penulis;
12. Keluarga Besar Bani Imam Mashuri yang memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis;
13. Keluarga Besar Ikatan Mahasiswa Sastra Indonesia (IMASIND) yang telah memberikan pengalaman-pengalaman berharga;
14. Teman-teman KKN 316 Desa Silo yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis; dan
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran pembaca sangat diharapkan.

Jember, 3 September 2020

Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi

## RINGKASAN

**Pola Interaksi Komunikatif antara *Customer Service* dan Pemohon dalam Pengurusan Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi;** Muhammad Miqdad Nidhom Fahmi; 2020; 147 halaman; Program Studi Sastra Indonesia; Fakultas Ilmu Budaya; Universitas Jember.

Penelitian ini membahas tentang pola interaksi komunikatif yang terjadi di Badan Pertanahan Nasional Jember antara *CS* dan Pemohon dalam administrasi pertanahan dengan menggunakan pendekatan Etnografi Komunikasi. Tujuan penelitian ini yakni memperoleh deskripsi interaksi komunikasi, interpretasi, dan pola interaksi komunikatif yang dilakukan antara *CS* dan pemohon serta menemukan tema budaya yang mendasari interaksi tersebut.

Penelitian ini terfokus pada interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon. Objek kajian tersebut dipilih karena terdapat beberapa alasan. Pertama, penelitian ini belum pernah ada yang meneliti. Kedua, berdasarkan dari hasil observasi, pola interaksi komunikasi yang dilakukan oleh *CS* dan pemohon cenderung dialogis dan transaksional. Ketiga, BPN merupakan sentral pembuatan sertifikat hak milik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode analisis Etnografi Spradley. Data pada penelitian ini berupa teks percakapan antara *CS* dan pemohon yang dilibatkan dengan konteks dan situasi interaksi komunikatif, motif subjektif disertai dengan hasil observasi peneliti dan hasil wawancara dengan informan. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Tahapan analisis data meliputi analisis domain, taksonomik, komponensial, dan tema budaya. Kegiatan analisis data dilakukan dari pengumpulan data hingga penulisan laporan.

Pola interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon yang lebih mendominasi terjadi pada tiga permasalahan, yakni dalam pendaftaran tanah untuk disertifikatkan, pengecekan berkas sertifikat masuk, dan pendaftaran royalti tanah. Hasil analisis interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon berhubungan

dengan beberapa hal sebagai berikut: (1) interaksi diawali oleh pemohon dan direspons oleh CS; (2) bahasa yang digunakan lugas dan sederhana sehingga partisipan komunikatif dapat memahami interaksi komunikatif yang terjadi; (3) pola interaksi komunikatif yang terjadi dilakukan secara dialogis dan transaksional, tergantung pada permasalahan yang dialami oleh pemohon; (4) tindak komunikatif yang sering diungkapkan di antara partisipan berupa ungkapan ilokusi direktif dan asertif, namun tidak jarang pula partisipan menuturkan tuturan ilokusi komisif dan ekspresif karena fungsi-fungsi tersebut digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan oleh partisipan serta penggunaan tindak komunikatif perlokusi. Keberlangsungan interaksi komunikatif tersebut dilakukan secara efektif dan efisien; dan (5) sikap sopan santun yang dilakukan oleh CS dilakukan untuk menambah keakraban dengan pemohon yang dibuktikan dengan perilaku (salam, senyum, dan sapa) dan penggunaan campur kode bahasa Jawa Krama Madya dalam bahasa Indonesia.

Berdasarkan kelima hal yang telah dipaparkan, pola interaksi komunikatif yang dilakukan antara CS dan pemohon di BPN Jember terbentuk pola-pola komunikasi secara dialogis dan transaksional. Pola-pola komunikasi dialogis digunakan apabila permasalahan yang dialami pemohon cukup mudah dan dapat diatasi oleh pemohon. Pola-pola komunikasi yang transaksional digunakan apabila permasalahan pemohon cukup rumit dan harus melibatkan orang lain. Tindak komunikatif yang sering dilakukan berupa tuturan ilokusi dengan fungsi asertif dan direktif yang lebih dominan, namun juga ungkapan fungsi komisif dan ekspresif. Fungsi direktif dilakukan untuk meminta informasi atau mendalami informasi, permintaan tolong, dan anjuran. Fungsi asertif digunakan untuk menjelaskan atau memberi informasi dan penegasan. Fungsi komisif diungkapkan oleh CS sebagai penawaran diri. Fungsi ekspresif dilakukan sebagai ungkapan terima kasih yang dilakukan oleh masing-masing partisipan.

Berdasarkan secara keseluruhan interaksi komunikatif yang terjadi, proses komunikasi, konteks dan pemahaman pola-pola komunikasi serta pemaknaannya, bahwa interaksi komunikatif antara CS dan pemohon merupakan representasi dari budaya yang ada di Badan Pertanahan Nasional Jember. Tema budaya yang

terkandung dalam interaksi komunikatif yang terjadi antara *CS* dan pemohon adalah “Sikap kejujuran, rasa simpati, tanggung jawab, saling percaya, dan sikap terbuka dalam berinteraksi komunikatif merupakan dasar yang paling penting agar interaksi komunikatif yang terjadi berlangsung secara efektif dan efisien”.



DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PESEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
1.2.1 Ruang Lingkup.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	6
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat.....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Tujuan.....	6
1.3.2 Manfaat.....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial.....	10
2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi.....	12
2.2.3 Komunitas T tutur.....	14
2.2.4 Interaksionisme Simbolik .....	17
2.2.5 Pelayanan Publik dan Badan Pertanahan Nasional .....	19
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Data .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Informan.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>24</b>
3.4.1 Pengamatan Terlibat .....	24
3.4.2 Wawancara Mendalam.....	24
3.4.3 Dokumentasi .....	26
3.4.4 Triangulasi .....	26

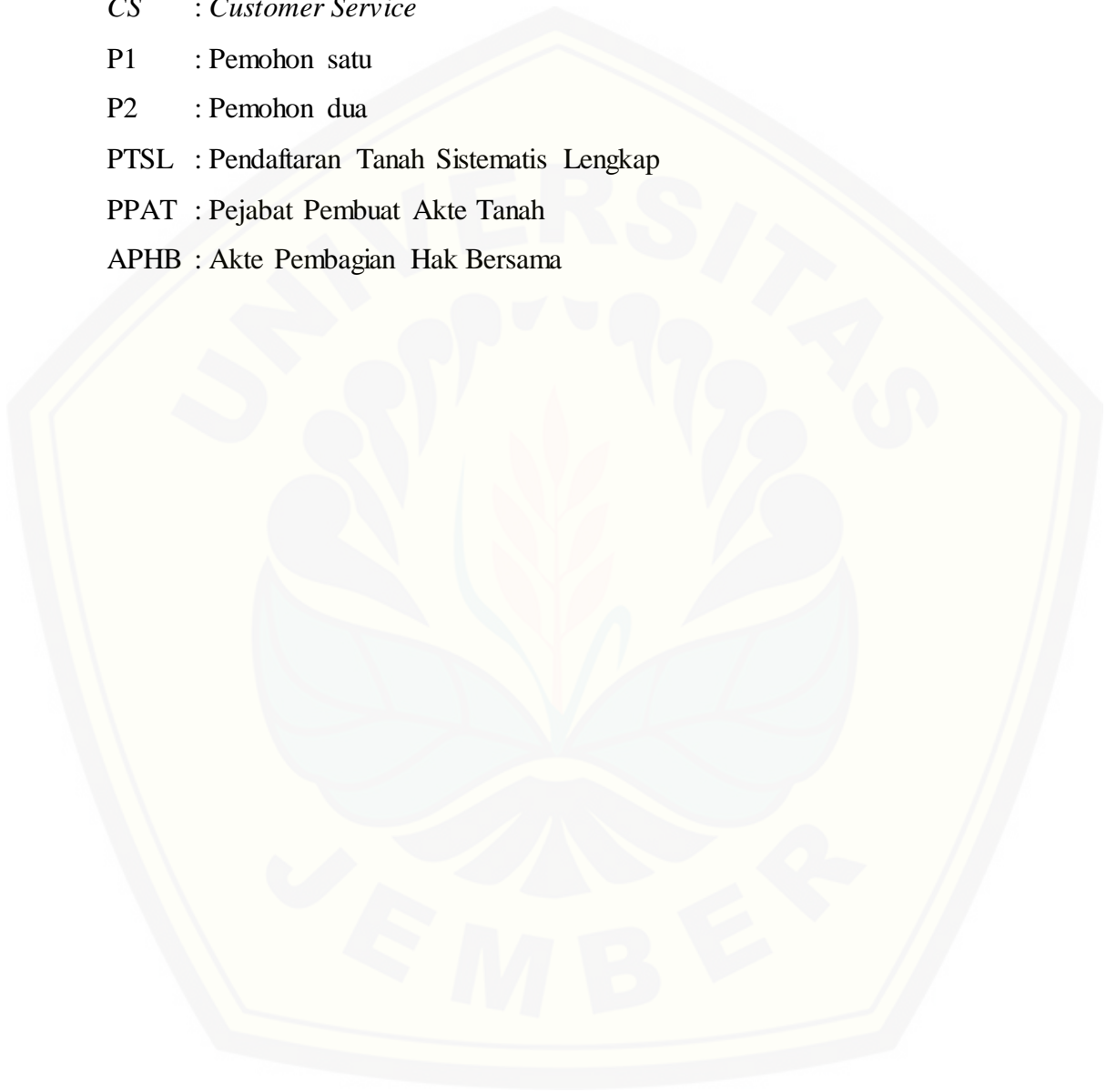
<b>3.5 Metode Analisis Data</b> .....	26
3.5.1 Analisis Domain.....	26
3.5.2 Analisis Taksonomik .....	27
3.5.3 Analisis Komponensial.....	28
3.5.4 Analisis Tema Budaya.....	29
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1 Pola Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Sertifikat Tanah</b> .....	<b>31</b>
<b>4.2 Pola Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pengecekan Berkas Sertifikat Masuk</b> .....	<b>69</b>
<b>4.3 Pola Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Roya tanah</b> .....	<b>85</b>
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	<b>114</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>114</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>116</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>120</b>

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.a Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah.....	40
Bagan 1.b Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah.....	48
Bagan 1.c Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah.....	63
Bagan 1.d Pola segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah.....	65
Bagan 1.e Pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah.....	67
Bagan 2.a Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pengecekan berkas sertifikat masuk.....	72
Bagan 2.b Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pengecekan berkas sertifikat masuk.....	76
Bagan 2.c Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pengecekan berkas sertifikat masuk.....	80
Bagan 2.d Pola segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pengecekan berkas sertifikat masuk.....	82
Bagan 2.e Pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pengecekan berkas sertifikat masuk.....	83
Bagan 3.a Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.....	94
Bagan 3.b Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.....	101
Bagan 3.c Segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.....	107
Bagan 3.d Pola segmentasi materi interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.....	110
Bagan 3.e Pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.....	111

**DAFTAR SINGKATAN**

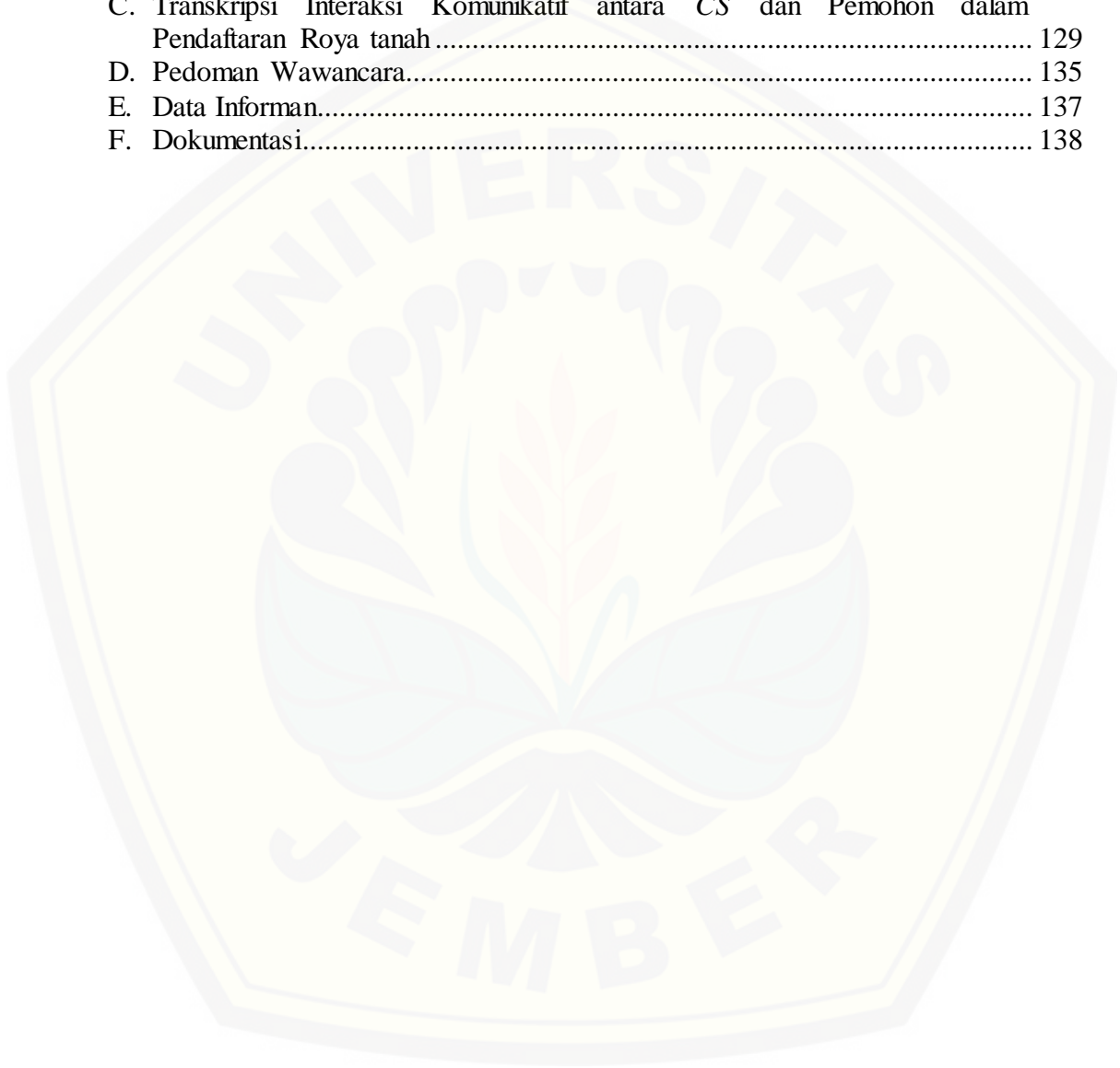
- BPN : Badan Pertanahan Nasional  
TK : Tindak Komunikatif  
CS : *Customer Service*  
P1 : Pemohon satu  
P2 : Pemohon dua  
PTSL : Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap  
PPAT : Pejabat Pembuat Akte Tanah  
APHB : Akte Pembagian Hak Bersama





**DAFTAR LAMPIRAN**

A. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Sertifikat Tanah.....	119
B. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pengecekan Berkas Sertifikat Masuk .....	127
C. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Roya tanah.....	129
D. Pedoman Wawancara.....	135
E. Data Informan.....	137
F. Dokumentasi.....	138



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk yang tidak dapat hidup secara sendiri. Mereka perlu hidup dengan orang lain dan saling membutuhkan, karena hal tersebut merupakan kodrat manusia sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan media untuk berinteraksi berupa bahasa. Menurut Kridalaksana (dalam Chaer, 2012:30) bahasa merupakan sistem lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan oleh sekelompok orang untuk berinteraksi, bekerja sama, dan mengidentifikasi diri. Sebagai suatu lambang bunyi, bahasa digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan gagasan atau pikiran dalam bentuk ujaran, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut MAK Halliday (dalam Kusnadi, 2019:30) bahasa memiliki tiga fungsi, yaitu fungsi ideasional, interpersonal, dan tekstual. Fungsi ideasional berkaitan dengan peranan bahasa untuk pengungkapan isi, pengungkapan pengalaman penutur tentang dunia nyata, termasuk dunia dalam kesadarannya sendiri. Fungsi interpersonal berkaitan dengan peranan bahasa untuk membangun dan memelihara hubungan sosial, pengungkapan peranan-peranan sosial, termasuk peranan-peranan komunikasi yang diciptakan oleh bahasa itu sendiri. Fungsi tekstual berkaitan dengan tugas bahasa membentuk berbagai mata rantai kebahasaan dan mata rantai situasi yang memungkinkan digunakannya bahasa oleh para pemakainya. Fungsi-fungsi tersebut berada dalam komunikasi dan interaksi sosial yang dilakukan oleh manusia.

Peranan komunikasi melalui bahasa yang digunakan oleh manusia sangat erat kaitannya, karena komunikasi merupakan bagian penunjang kehidupan manusia. Pengertian komunikasi menurut Effendi (dalam Fachrul dkk, 2017:4), berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, yang dimaksudkan yakni sama makna. Dalam pengertian ini, komunikasi berlangsung ketika orang-orang yang terlibat di dalamnya memiliki kesamaan makna atau persepsi tentang suatu hal yang sedang dikomunikasikan, sehingga orang-orang tersebut dapat saling memahami isi atau pesan yang

dikomunikasikan. Jadi, hubungan antara komunikan dan komunikator bersifat komunikatif.

Penggunaan bahasa sebagai media interaksi komunikatif yang digunakan antara kelompok sosial satu dengan yang lain tentulah berbeda. Perbedaan tersebut terjadi karena terdapat sesuatu yang melatarbelakangi mengapa antara kelompok sosial tersebut menggunakan pola interaksi komunikatif yang berbeda. Pola-pola tersebut dapat diungkap menggunakan kajian etnografi komunikasi.

Etnografi komunikasi dikenal sebagai salah satu kajian linguistik interdisipliner. Hymes mengungkapkan bahwa kajian etnografi komunikasi sebagai suatu kajian yang mengambil bahasa sebagai suatu bentuk kebudayaan yang paling utama dan paling penting. Studi etnografi komunikasi merupakan pengembangan dari ilmu antropologi dan linguistik yang dilihat dalam sudut pandang komunikasi. Menurut Kusnadi (2019:22), etnografi komunikasi adalah kajian tentang peranan bahasa dalam perilaku komunikatif suatu masyarakat yang berbeda-beda kebudayaannya atau kajian tentang pola-pola komunikasi pada suatu komunitas tutur, proses interaksi sosial yang berlangsung dan pemaknaannya menurut sistem budaya yang berlaku.

Etnografi komunikasi (*ethnography of communication*) merupakan pengembangan dari etnografi berbahasa (*ethnography of speaking*) suatu kajian yang menyangkut situasi, penggunaan, pola, dan fungsi. Hal tersebut terjadi karena Hymes menganggap bahwa yang menjadi kerangka acuan untuk memberikan tempat bahasa dalam suatu kebudayaan haruslah difokuskan pada komunikasi bukan bahasa (Kuswarno, 2011:11). Bahasa hidup dalam interaksi komunikasi untuk menciptakan budaya dan budayalah yang akan menentukan sistem komunikasi dan bentuk bahasa seperti apa yang pantas untuk dikomunikasikan yang akhirnya menjadi pola-pola komunikasi dalam suatu kelompok etnik tertentu.

Pola-pola komunikasi merupakan perumusan dari praktik tindakan sosial secara berulang dan stabil dalam jangka waktu yang lama, yang terdiri atas ujaran kebahasaan (verbal) dan bahasa tubuh (*body language/ nonverbal*), unsur suprasegmental, tatanan (struktur) materi pesan, serta intensitas, dan arah interaksi di antara partisipan (Kusnadi, 2019:1). Pola-pola tersebut digunakan lantaran terdapat tujuan yang ingin dicapai. Bahasa yang menjadi media utama dalam

interaksi komunikatif yang berpola menjadi salah satu bahan acuan penutur dalam berkomunikasi dari kelompok sosial tertentu kepada kelompok sosial yang lain.

Hymes menegaskan bahwa bahasa tidak dapat dipisahkan dari bagaimana dan mengapa bahasa itu digunakan (Kuswarno, 2011:15). Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa bahasa akan diungkapkan dengan cara hal yang berbeda berdasarkan latar belakang sosial budaya dan tujuan-tujuan tertentu di antara partisipan. Etnografi komunikasilah yang menjadi bahan untuk mengetahui pemahaman tersebut karena etnografi komunikasi melihat bahasa dengan konteks sosial budayanya ketika dikomunikasikan.

Adapun tujuan penelitian etnografi komunikasi adalah untuk mengungkapkan tema-tema budaya yang mendasari sistem interaksi komunikatif yang berlaku pada masyarakat atau komunitas tutur yang bersangkutan dalam berbagai bidang pranata sosial (Kusnadi, 2019:96), karena dengan penggunaan bahasa atau pola-pola interaksi komunikasi yang berbeda antara komunitas tutur tertentu dengan komunitas tutur lain yang menjadikan pola-pola komunikasi tersebut sebagai ciri khas dari suatu kelompok sosial tersebut, termasuk dalam penggunaan pola komunikasi yang dilakukan pada instansi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kelompok sosial yang menyediakan pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Suatu etnik atau kelompok sosial tertentu akan melahirkan pola-pola komunikasi dalam melakukan transaksi ataupun pelayanan. Hal tersebut juga dilihat dalam penggunaan komunikasi yang dilakukan oleh petugas dengan pemohon di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Jember mulai dari pemohon pribadi yang mengajukan permohonan maupun melalui notaris.

Badan Pertanahan Nasional merupakan badan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintah negara. Pemilihan BPN Jember juga merupakan pusat segala urusan yang berhubungan dengan pertanahan, mulai dari pembuatan sertifikat tanah, dan segala urusan yang menyangkut proses penyelesaian pertanahan. Tempat terjadinya peristiwa interaksi komunikatif yang dilakukan oleh petugas BPN

Jember dengan pemohon, baik itu pemohon perseorangan maupun PPAT (Pejabat Pembuat Akte Tanah) terjadi di bagian *CS (customer service)*, loket penerimaan berkas, loket penerimaan bukti pembayaran, loket penyerahan produk, dan loket pelayanan khusus.

Adapun tugas secara umum masing-masing loket, yakni; *CS* bertugas membantu pemohon mengenai syarat-syarat pengajuan, hal-hal yang tidak diketahui oleh pemohon terkait pengajuan permohonan sertifikat, dan mengecek apakah terdapat kendala data yang diinput serta sebagai penerima tamu jika ada seseorang yang ingin bertemu dengan pimpinan. Loket penerimaan berkas bertugas sebagai penerima berkas-berkas pengajuan permohonan hak dan memasukan data-data pemohon. Loket penerimaan bukti pembayaran bertugas mengecek bahwa permohonan siap untuk diajukan. Loket penyerahan produk bertugas menyerahkan bukti permohonan yang telah diajukan. Loket pelayanan khusus bertugas untuk membantu pemohon khusus seperti pemohon difabel dalam membantu proses perkara penyelesaian pertanahan.

Tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan/petugas Badan Pertanahan Nasional Jember merupakan upaya yang dilakukannya untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat (pemohon). Namun tidak cukup dengan tugas yang diberikan, para petugas juga saling membantu antara satu dengan yang lain. Hal tersebut dilakukan agar kebutuhan pemohon dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini terfokus pada interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon. Objek kajian tersebut dipilih karena terdapat beberapa alasan.

Pertama, peneliti memastikan terlebih dahulu apakah penelitian ini telah dilakukan. Dari beberapa studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti tidak menemukan penelitian yang sama. Studi pustaka yang peneliti lakukan diantaranya; (1) Penelitian pertama, oleh Sholehah (2019) "Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunkas?". Penelitian tersebut difokuskan pada pengkajian pola komunikasi dan makna yang terkandung di dalamnya yang dilakukan oleh petugas dan pemohon dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) penelitian kedua, oleh Dwiyanti (2019) "Interaksi

Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut difokuskan pada pengkajian pola interaksi komunikatif yang dilakukan oleh pendonor maupun keluarga pasien di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. (3) Penelitian Ketiga oleh Purwaningtyas (2019) “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut difokuskan pada deskripsi pola-pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP).

Kedua, pada dasarnya etnografi komunikasi merupakan salah satu cara untuk mengungkapkan sistem komunikasi berupa pola-pola komunikasi yang dilakukan oleh petugas BPN Jember (*Customer Service*) dalam memberikan pelayanan kepada pemohon yang didasarkan pada sistem atau pola komunikasi yang terbentuk. Pola interaksi komunikatif yang terjadi lebih sering menggunakan interaksi dialogis dan transaksional (multiarah), jika permasalahan pemohon cukup rumit. Selain itu, petugas CS terkadang menggunakan campur kode dalam praktik komunikasi sebagai bentuk pelayanan dan pendekatan dengan pemohon.

Ketiga, pelayanan yang diajukan pemohon biasanya dilakukan oleh pemohon pribadi maupun melalui notaris. Jika pemohon melakukan permohonan secara pribadi, pemohon dapat langsung mengajukan di Kantor BPN Jember dengan membawa persyaratan atau berkas-berkas yang telah ditentukan. Jika pemohon mengajukan melalui notaris, maka notaris menyerahkan kepada BPN karena notarislah yang akan bertanggung jawab atau sebagai penerima kuasa atas nama pemohon, sedangkan pemilihan BPN sebagai objek penelitian ini karena BPN menjadi sentral pembuatan Sertifikat Hak Milik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan mendeskripsikan proses, pola-pola komunikasi, dan mengungkapkan makna yang terjadi pada interaksi komunikatif antara CS dan pemohon di BPN Jember. Teks percakapan antara CS dan pemohon merupakan objek kajian dalam penelitian ini. Untuk mencapai hal tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model etnografi Spradley (2007).

## 1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, adapun ruang lingkup dan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yakni pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pelayanan administrasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jember. Subjek penelitian ini yaitu pimpinan BPN, CS, dan pemohon, sedangkan objek penelitian yaitu interaksi komunikatif antara CS dan pemohon pribadi.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

- a. Bagaimanakah pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah?
- b. Bagaimanakah pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam proses pengecekan berkas sertifikat masuk?
- c. Bagaimanakah pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Berdasarkan dari rumusan masalah, secara umum tujuan penelitian ini mendeskripsikan pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon. Adapun tujuan penelitian ini secara khusus yakni:

- a. mendeskripsikan pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam pendaftaran sertifikat tanah;
- b. mendeskripsikan pola interaksi komunikatif antara CS dan pemohon dalam proses pengecekan berkas sertifikat masuk; dan
- c. mendeskripsikan pola interaksi komunikatif yang dilakukan antara CS dan pemohon dalam pendaftaran roya tanah.

### 1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian meliputi manfaat akademis dan manfaat praktis. Manfaat akademis dan manfaat praktis ini akan dijelaskan sebagai berikut.

#### a. Manfaat akademis

Adapun manfaat akademis pada penelitian ini yakni:

1. pemerolehan pemahaman metode riset penelitian etnografi komunikasi; dan
2. penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengayaan topik kajian etnografi komunikasi yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

#### b. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini yakni:

1. menambah pengetahuan kepada calon pemohon mengenai praktik interaksi komunikasi di BPN Jember; dan
2. sebagai pembelajaran bagi petugas BPN Jember dalam meningkatkan kualitas interaksi komunikatif dan melakukan pelayanan kepada pemohon secara efektif.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini meliputi tinjauan terhadap hasil-hasil penelitian dan hasil studi terkait dengan topik pada penelitian yang sama. Tinjauan pustaka dilakukan sebagai bahan apakah penelitian tersebut telah dilakukan atau belum. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan tambah referensi agar penelitian yang dilakukan mendapat kesempurnaan serta sebagai solusi dalam memecahkan permasalahan dalam penelitian ini.

Tinjauan pustaka pertama adalah hasil penelitian dari Sholehah (2019) yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut mengkaji pola-pola interaksi komunikatif dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan Dispenduk Capil Kabupaten Banyuwangi. Pola-pola interaksi komunikatif yang dilakukan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu: (1) data *blank* atau data kosong; (2) perekaman KTP-el; dan (3) permasalahan data. Hasil penelitian tersebut menunjukkan interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon menggambarkan pola-pola interaksi komunikatif yang konsisten dan stabil, yang berkaitan dengan hal-hal berikut, (1) interaksi diawali dengan pemanggilan nomer urut antrian pemohon oleh petugas; (2) penggunaan bahasa yang lugas dan terstruktur sehingga memudahkan pertukaran informasi; (3) sikap petugas yang akrab dan ramah untuk mendapatkan informasi pemohon berkenaan dengan data yang akurat; (4) terjadinya komunikasi tatap muka yang bersifat interaktif (*dialogis*) dan direktif antara petugas dan pemohon memudahkan dalam proses pemberian dan penerimaan pelayanan. Adapaun tema budaya yang terkandung dalam praktik komunikasi di dispenduk capil Banyuwangi yaitu, kejujuran menyampaikan informasi yang benar kerjasama dan sikap terbuka antara petugas dan pemohon merupakan landasan yang sangat penting aktifitas pelayanan publik yang efektif sehingga menghasilkan produk dokumen negara yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara hukum.

Tema budaya tersebut merupakan hal yang mendasari dalam proses pemberian layanan yang akurat dan tepat kepada masyarakat yang bersangkutan.

Penelitian kedua oleh Dwiyanti (2019) yang berjudul “Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut mengkaji pola komunikasi antara petugas dengan pendonor maupun keluarga pasien. Hasil penelitiannya, yaitu; (1) penggunaan diksi dan struktur bahasa yang sesuai dengan etika pelayanan yang efektif dan terbuka. (2) interaksi komunikatif yang berlangsung secara dialogis dan memunculkan interaksi komunikatif yang direktif dan ekspresif, sehingga mewujudkan komunikasi yang santai dan tidak kaku atau fleksibel; (3) alur komunikasi lebih didominasi oleh petugas, sehingga komunikasi berjalan sesuai dengan arahan petugas; (4) pola urutan secara garis besar terdiri atas identifikasi keperluan, pemberian layanan oleh petugas, serta penutup ditandai dengan selesainya kepentingan pendonor dan keluarga pasien. Berdasarkan uraian tersebut, tema budaya yang terkandung dalam pola komunikasi yang terbentuk yaitu, spirit untuk membantu sesama dalam konteks kemanusiaan yang dilandasi oleh rasa saling percaya baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien yang membutuhkan darah merupakan prinsip dasar interaksi komunikatif pelayanan publik di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

Penelitian ketiga oleh Purwaningtyas (2019) yang berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” Penelitian tersebut mengkaji pola-pola komunikasi antara CSO dan peserta PU dalam pelayanan pengajuan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP). Interaksi komunikatif CSO dan peserta membentuk pola-pola komunikasi yang stabil dan konsisten yang berkaitan dengan lima hal, yaitu; (1) interaksi diawali dengan salam pembuka dan diakhiri dengan salam penutup oleh CSO; (2) penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana sebagai upaya mempermudah pemahaman makna tuturan; (3) komunikasi yang terjadi bersifat terbuka, direktif dan ekspresif; (4) sikap CSO yang ramah berpegang pada nilai-nilai kesopanan untuk mendapatkan informasi yang dijamin keabsahan dan validitasnya; (5) pemberian informasi dan solusi kepada peserta, agar proses pelayanan berjalan lancar dan hubungan BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta

terjalin baik. Tema Budaya yang terkandung yaitu, dengan berlandaskan nilai-nilai keterbukaan, kejujuran, kesantunan dan rasa kemanusiaan memungkinkan interaksi komunikatif berjalan maksimal, sehingga berkontribusi dalam menciptakan pelayanan dengan integritas yang tinggi dan memuaskan pada pihak yang terlibat dalam interaksi komunikatif di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

Berdasarkan dari tiga penelitian di atas, penelitian ini mempunyai kesamaan dan perbedaan. Persamaan ketiga penelitian tersebut terletak pada studi kajian dalam pencarian pola interaksi komunikatif di pelayan publik serta penemuan norma-norma interaksi dan tema budaya yang mendasari pola komunikasi yang dilakukan. Adapun perbedaannya yakni terletak pada objek kajian serta lokasi penelitian.

## 2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan kumpulan dari teori-teori atau kerangka berpikir yang digunakan sebagai alat bedah dalam mengkaji suatu pokok permasalahan. Pada penelitian ini teori-teori yang dikemukakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian digunakan sebagai acuan dan referensi. Adapun landasan teori yang digunakan sebagai berikut;

### 2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial

Bahasa merupakan salah satu media yang digunakan oleh manusia dalam aktivitas kehidupan. Manusia membentuk bahasa ke dalam sebuah simbol-simbol. Ferdinand de Saussure membedakan bahasa ke dalam tiga istilah yakni *langage*, *langue*, dan *parole*. Ketiga istilah tersebut berasal dari bahasa Perancis dan mempunyai pengertian yang berbeda. Istilah pertama, *langage* digunakan untuk menyebut bahasa sebagai sistem lambang bunyi yang digunakan manusia untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara verbal di antara sesamanya. *Langage* ini bersifat abstrak. Istilah kedua, *langue* dimaksudkan sebagai sebuah sistem lambang bunyi yang digunakan oleh sekelompok anggota masyarakat tertentu untuk berkomunikasi dan berinteraksi antar sesamanya. Istilah ketiga, *parole* merupakan pelaksanaan dari *langue* dalam bentuk ujaran atau tuturan yang dilakukan oleh para anggota masyarakat di dalam berinteraksi dan berkomunikasi

antar sesamanya. Dalam penyebutan istilah bahasa yang dikemukakan oleh Ferdinand de Saussure bahwa *langage* dan *langue* memiliki sifat yang sama, yaitu bersifat abstrak, sedangkan *parole* bersifat konkret yaitu dalam bentuk ujaran atau tuturan yang dapat diobservasi secara empiris.

Bahasa secara harfiah merupakan sistem lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan oleh para anggota kelompok sosial untuk bekerja sama, berkomunikasi dan mengidentifikasikan diri (Kridalaksana, dalam Chaer, 2012:32). Bahasa juga dapat diartikan sebagai sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan maksud, ide, pikiran, ataupun perasannya kepada orang lain (Rina Devianti, 2017:227). Dalam penggunaannya, bahasa merupakan sebuah sarana komunikasi dalam menyampaikan ide, gagasan ataupun pikiran baik dalam bentuk bunyi verbal dan nonverbal.

Bahasa sebagai alat komunikasi dalam bentuk bunyi merupakan hal yang sering dilakukan oleh masyarakat sebagai makhluk sosial. Mereka berinteraksi untuk mengungkapkan ide, gagasan ataupun pikirannya dalam bentuk tuturan atau bunyi bahasa.

Menurut MAK Halliday (dalam Kusnadi, 2019:30) bahasa memiliki tiga fungsi, yaitu fungsi ideasional, interpersonal, dan tekstual. Fungsi ideasional berkaitan dengan peranan bahasa untuk pengungkapan isi, pengungkapan pengalaman penutur tentang dunia nyata, termasuk dunia dalam kesadarannya sendiri. Fungsi interpersonal berkaitan dengan peranan bahasa untuk membangun dan memelihara hubungan sosial, pengungkapan peranan-peranan sosial, termasuk peranan-peranan komunikasi yang diciptakan oleh bahasa itu sendiri. Fungsi tekstual berkaitan dengan tugas bahasa membentuk berbagai mata rantai kebahasaan dan mata rantai situasi yang memungkinkan digunakannya bahasa oleh para pemakainya.

Selain sebagai media yang terdiri dari tiga fungsi, bahasa juga hidup dalam sebuah komunikasi dan interaksi yang dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari-harinya. Interaksi sosial yang akan mengikat hubungan antara manusia satu dengan manusia yang lain. Menurut Gillin (dalam Soekanto, 2012:55) interaksi sosial merupakan dasar proses sosial yang dinamis, yang menyangkut hubungan antar individu, antar kelompok manusia serta antara

individu dan kelompok. Interaksi sosial terjadi ketika dua orang saling bertemu dan menyapa, berjabat tangan ataupun berbicara.

Menurut Soekanto (dalam Bungin, 2006:55-57), syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial dan adanya komunikasi. Kontak sosial adalah proses interaksi yang terjadi ketika adanya hubungan fisik. Kontak sosial sudah terjadi ketika seseorang berbicara dengan orang lain, bahkan kontak sosial juga dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi seperti radio, telepon, televisi dan media internet.

Menurut Jacky (2015:27) interaksi sosial terbagi menjadi empat. (1) interaksi kebetulan (*accidental interaction*) merupakan suatu interaksi sosial yang terjadi secara tidak direncanakan, biasanya terjadi di antara orang-orang yang saling mengenal; (2) interaksi berulang (*repeated interaction*) yakni suatu interaksi sosial yang secara kebetulan tetapi berulang-ulang; (3) interaksi teratur (*regular interaction*) yakni interaksi sosial yang terjadi antara teman yang sudah saling mengenal; (4) interaksi yang diatur (*regulated interaction*) yakni suatu interaksi yang dilandasi oleh hukum, adat, kebiasaan, norma, dan moralitas.

### 2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia membutuhkan interaksi dengan dengan manusia lain. Alat interaksi itu disebut dengan istilah komunikasi. Komunikasi merupakan merupakan sebuah proses penyampaian interaksi, dilihat dari sudut pandang biologi komunikasi dari eksperimentasi adalah kecenderungan bertindak dengan upaya individu yang terlibat secara aktif dalam kehidupan manusia (Fachrul dan Kurniawan, 2017:01). Asumsi dasar komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan terpenuhinya kepuasan kebutuhan melalui pertukaran pesan dari komunikator ke komunikan. Setiap perilaku manusia dapat diartikan sebagai suatu pesan (Mulyana, 2002:13). Ketika kita berbicara, kita sebenarnya menyampaikan suatu pesan. Ketika kita berperilaku seperti melambaikan tangan, tersenyum, bermuka masam, mengganggu kepala atau memberikan suatu isyarat lain, kita sebenarnya menyampaikan suatu pesan. Pesan-pesan tersebut tersampaikan melalui suatu komunikasi.

Berdasarkan dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi terbentuk dalam dua aspek, yakni verbal atau melalui bahasa dan nonverbal atau berperilaku melalui isyarat lain. Sebelum berperilaku tersebut dapat disebut sebagai suatu pesan, perilaku itu harus mengandung dua syarat. Pertama, perilaku harus diobservasi seseorang. Kedua, perilaku harus mengandung makna (Mulyana, 1990:13).

Pada proses komunikasi terdapat dua perbedaan, yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder (Effendy, 2015:11-16). Komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran atau gagasan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol. Komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai simbol.

Komunikasi yang digunakan oleh manusia dengan manusia dalam suatu kelompok juga berpola. Pola-pola tersebut digunakan sebagai suatu perilaku untuk memperoleh tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Menurut (Ibrahim, 1994:13) pola komunikasi juga diartikan sebagai perumusan dari praktik tindakan sosial secara berulang dan stabil dalam jangka waktu lama yang terdiri dari ujaran kebahasaan, suprasegmental, tatanan materi pesan, intensitas, dan arah interaksi di antara partisipan. Komunikasi berpola pada tingkat individual pada tingkat ekspresi dan interpretasi kepribadian.

Wood (2013:9-10) berpendapat bahwa terdapat tiga pola komunikasi. Pertama, pola linear (satu arah) yaitu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan. Dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja. Kedua, pola interaktif/dialogis (dua arah) yaitu proses penyampaian komunikasi antara komunikator dan komunikan saling tukar fungsi dalam menjalani posisi komunikasi. Namun, pada hakikatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi, proses dialogis serta umpan balik yang terjadi secara langsung. Ketiga, pola transaksional (multi arah) yaitu proses komunikasi yang terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak. Komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran.

Menurut Hymes (dalam Iswatiningsih, 2016:12) dalam sebuah komunikasi atau peristiwa tutur terdapat komponen terdiri atas enam belas komponen, kemudian disederhanakan lagi ke dalam delapan komponen yang diakronimkan menjadi SPEAKING. Komponen tersebut yakni:

- a. *Setting and Scene*. *Setting* adalah tempat dan waktu belangsungnya suatu peristiwa komunikatif, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu yang mempengaruhi situasi psikologis perbincangan.
- b. *Participant* adalah orang-orang yang terlibat dalam peristiwa komunikatif beserta identitas sosialnya, seperti jenis kelamin, asal etnik, status sosial, aliran politik dan relasinya dengan partisipan yang lain.
- c. *Ends (purpose and goal)* atau tujuan adalah suatu hal atau hasil yang akan dicapai setelah berakhirnya peristiwa komunikatif atau interaksi sosial antar partisipan.
- d. *Act sequence* atau urutan tindak yaitu rangkaian tindak komunikatif yang dilakukan oleh para partisipan dalam suatu peristiwa tutur mulai dari awal hingga berakhirnya peristiwa tutur.
- e. *Key (tone or spirit of act)* adalah nada suara, gerak tubuh, dan isyarat ketika berujar, seperti keras atau datar dalam interaksi sosial serta cara mengungkapkan gagasan kepada lawan tutur, seperti dengan serius, mengejek, dan lain-lain.
- f. *Instrumentalities* berkaitan dengan sarana atau kode yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada partisipan, seperti dengan bahasa lisan atau tulis, gambar, dan lain-lain.
- g. *Norm of interaction* adalah norma-norma yang mengatur pergantian melakukan tindak tutur di antara para partisipan dalam situasi peristiwa komunikatif.
- h. *Genre* atau tipe peristiwa komunikatif, seperti lelucon, cerita, ceramah, puisi, salam, dan lain-lain.

### 2.2.3 Komunitas Tutur

Salah satu faktor yang melatarbelakangi keberlangsungan hidup manusia adalah interaksi sosial yang kemudian membentuk suatu komunitas tutur (*speech community*). Anggota-anggota komunitas tersebut memiliki interaksi untuk

mencapai tujuan yang diinginkan, baik tujuan secara personal maupun tujuan komunitas tutur. Komunitas juga dapat dikatakan sebagai masyarakat atau kelompok sosial tertentu. Mereka mempunyai identitas tersendiri untuk membedakan dengan kelompok sosial yang lain.

Komunitas tutur merupakan anggota kelompok sosial dalam kajian Etnografi Komunikasi tidaklah sama dengan suatu suku bangsa. Banyaknya pandangan tentang pengertian komunitas tutur, sehingga diperlukan batasan-batasan yang digunakan dalam meneliti etnografi komunikasi agar lebih sempurna. Menurut Fishman (dalam Chaer dan Agustina 2014:36) komunitas tutur merupakan suatu masyarakat yang anggota-anggotanya setidak-tidaknya mengenal satu variasi bahasa beserta norma-norma yang sesuai dengan penggunaannya. Definisi lain menurut Bloomfield (dalam Chaer dan Agustina 2014:37) mendefinisikan komunitas tutur sebagai sekelompok orang yang menggunakan sistem isyarat yang sama. Isyarat yang dimaksudkan yakni bahasa. Hal tersebut merupakan sebagai suatu stigma tentang pandangan mengenai komunitas tutur.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa ahli, batasan yang digunakan tentang definisi komunitas tutur dalam penelitian kajian Etnografi Komunikasi ada dua. Pertama, dari Hymes yang menekankan bahwa semua anggota komunitas tutur tidaklah sama-sama memiliki kaidah untuk berbicara, tetapi juga satu variasi linguistik. Kedua, dari Saville Troike mengatakan komunitas tutur tidak harus memiliki satu variasi bahasa tetapi juga memiliki kaidah yang sama dalam berbicara (Kuswarno, 2011:40).

Untuk menentukan keanggotaan seseorang dalam komunitas tutur, sikap subjektif budaya terhadap bahasa sangat penting diperhatikan karena berkaitan dengan sejarah sosial, keberagaman budaya, politik, dan identitas kolektif. Komunitas tutur merupakan subjek kajian etnografi komunikasi, sedangkan interaksi sosial yang terjadi di dalamnya merupakan objek analisis etnografi komunikasi. Komunitas tutur yang menjadi subjek kajian adalah komunitas tutur yang mempraktikkan bahasa dalam pengertian sehari-hari dan digunakan oleh individu-individu yang normal secara sosio-psikologis, sedangkan yang abnormal



(tuna rungu, bisu, autis atau idiot) tidak dapat dijadikan subjek kajian etnografi komunikasi (Kusnadi, 2019:87-89).

Menurut Hymes (dalam Ibrahim, 1994:267), struktur aktivitas komunikasi dalam suatu komunitas tutur terdiri dari tiga aspek yang menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan dan berjenjang. Tiga aspek tersebut yakni situasi tutur (*speech situation*), peristiwa tutur (*speech event*), dan tindak tutur (*speech act*). Aspek-aspek tersebut selalu ada dalam suatu aktivitas komunikasi. Oleh sebab itu aspek-aspek tersebut akan memahami pola-pola komunikasi, proses dan makna yang terungkap dalam aktivitas interaksi komunikasi antara partisipan.

Situasi tutur atau situasi komunikatif adalah suasana yang terefleksi atau terpantul dalam konteks lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya suatu peristiwa komunikatif (Kusnadi, 2019:78). Situasi tutur dapat juga diartikan sebagai konteks terjadinya komunikasi. Penggunaan bahasa dalam suatu situasi tutur tidak dengan sendirinya terpengaruhi oleh kaidah-kaidah berbicara, tetapi bisa diacu dengan menggunakan kaidah-kaidah berbicara itu sebagai suatu konteks (Hymes dalam Ibrahim 1994:267). Hal tersebut terjadi karena terdapat bermacam-macam karakteristik dan tujuan interaksi sosial yang terjadi.

Peristiwa tutur atau peristiwa komunikatif adalah peristiwa interaksi sosial kebahasaan atau interaksi linguistik di antara partisipan tutur dengan tujuan, tempat, waktu dan dalam situasi tutur tertentu (Chaer dan Agustin dalam Kusnadi, 2019:79). Peristiwa tutur senantiasa bersifat komunikatif dan diatur oleh kaidah untuk penggunaan tutur.

Tindak tutur atau tindak komunikatif adalah pernyataan yang disampaikan partisipan sebagai bagian dari keseluruhan pernyataan yang dihasilkan atau terjadi dalam suatu interaksi sosial komunikatif (Kusnadi, 2019:80). Berkaitan dengan hal ini, J.L. Austin terdapat suatu daya yakni daya lokusi, illokusi, dan perlokusi. Daya lokusi adalah makna dasar dan referensi (makna yang diacu) oleh ujaran itu. Daya illokusi adalah daya yang timbul apabila penggunaannya sebagai perintah, ejekan, keluhan, janji, pujian, dan sebagainya. Daya perlokusi adalah hasil atau efek ujaran terhadap pendengarnya baik yang nyata maupun yang diharapkan. Tindak tutur berdasarkan konteks situasinya dibedakan menjadi dua, yaitu tindak tutur langsung dan tidak langsung. Tindak tutur langsung adalah sebuah ujaran

yang dapat dipahami secara langsung oleh mitra tutur, sedangkan tindak tutur tidak langsung adalah tindak tutur yang memerlukan waktu untuk memahaminya.

Praktik tindak tutur atau tindak komunikatif yang paling sering dilakukan oleh manusia yakni tindak tutur ilokusi. Hal tersebut terjadi karena relasi antara bahasa dan konteks penggunaannya paling kompleks. Searle (dalam Leech, 1993:327-328) membagi tindak tutur ilokusi ke dalam lima bagian, yaitu asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasif.

Kategori	Contoh
a. Asertif	Menguatkan, menduga, memprediksi, mengumumkan, dan menegaskan.
b. Direktif	Memohon, meminta menuntut, melarang, dan menganjurkan.
c. Komisif	Menawarkan, bersumpah, berjanji, dan berkaul.
d. Ekspresif	Meminta maaf, merasa ikut bersimpati, mengucapkan selamat, memaafkan, dan mengucapkan terima kasih
e. Deklarasi	Tidak memiliki daya ilokusi tapi tindak ujar konvensional yang memperoleh dayanya dari peranannya dalam suatu kegiatan ritual seperti menunda, memveto, menjatuhkan hukuman, dan membaptis. Pada intinya memberikan sebuah tindak sosial, bukan sebuah tindak ujar.

#### 2.2.4 Interaksionisme Simbolik

Teori interaksionisme simbolik tidak bisa dilepaskan dari pemikiran George Harbert Mead (1863-1931) seorang ahli psikologi dan sosiologi serta seorang profesor di kampus Oberlin, Ohio, kemudian berpindah-pindah mengajar dari satu kampus ke kampus lain sampai akhirnya beliau diundang untuk pindah dari Universitas Michigan ke Universitas Chicago oleh John Dewey, di sini lah Mead meluncurkan *The Theoretical Perspective* yang perkembangannya menjadi cikal bakal Teori Interaksionisme Simbolik (Siregar, 2011:101-102). Mead tertarik pada interaksi sosial, isyarat nonverbal dan makna dari pesan verbal, karena hal-hal tersebut akan mempengaruhi pemikiran seseorang dalam berinteraksi. Setiap

isyarat nonverbal dan pesan verbal yang membentuk simbol-simbol dan mempunyai makna ketika dimasukkan ke dalam interaksi sosial yang dilakukan oleh kelompok tersebut.

Teori interaksionisme simbolik muncul karena pada hakikatnya manusia merupakan makhluk sosial. Salah satu alasannya adalah bahwa manusia muncul dalam dan berinteraksi dengan di luar dirinya. Interaksi tersebut membutuhkan simbol-simbol tertentu. Simbol tersebut biasanya disepakati bersama dalam skala kecil ataupun skala besar, sehingga diperlukan interpretasi dalam proses pemaknaannya (Ahmadi, 2008:311).

Aktivitas komunikasi antar individu dengan individu lain yang mempunyai sifat saling menerjemahkan dan mendefinisikan tindakan atau tingkah laku dalam sebuah simbol-simbol bahasa merupakan hal yang mendasari munculnya teori interaksionisme simbolik. Barbara Ballis Lal (dalam Littlejohn dan Foss, 2012: 231) meringkas dasar-dasar pemikiran interaksionisme simbolik bahwa manusia bertindak dengan pemahaman subjektif mereka terhadap situasi yang mereka temukan dalam kehidupan sosial yang terdiri atas proses-proses interaksi yang terus berubah. Manusia memahami kehidupan sosial tersebut melalui makna-makna yang ditemukan dalam simbol-simbol budaya para pelaku interaksi sosial.

Definisi interaksionisme simbolik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata interaksi yang berarti saling melakukan aksi, berhubungan, mempengaruhi dan antar hubungan. Simbolik atau simbolis berarti lambang atau mengenai lambang. Menurut Spradley (2007:121) simbol adalah objek atau peristiwa apapun yang menunjuk pada sesuatu. Interaksionisme simbolik merupakan suatu paham yang menyatakan bahwa pada hakikatnya bahwa manusia melakukan interaksi antar individu dan antar individu dengan kelompok yang mempunyai satu kesatuan pemikiran pada diri masing-masing yang terlibat langsung maupun tidak langsung melalui simbol-simbol yang diciptakannya (Nugroho, 2015:4).

Menurut Blummer (dalam Kuswarno 2011:22) interaksionisme simbolik merupakan suatu hubungan yang terjadi secara alami antara manusia dalam masyarakat dan hubungan masyarakat dengan individu. Interaksi yang dilakukan individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Realitas

sosial yang merupakan rangkaian peristiwa yang terjadi pada beberapa individu dalam masyarakat. Interaksi yang dilakukan antar individu itu berlangsung secara sadar dan berkaitan dengan gerak tubuh, vokal, suara, dan ekspresi tubuh, yang kesemuanya itu mempunyai maksud dan disebut dengan simbol.

Pendekatan interaksi simbolik yang dimaksud Blumer megacu pada tiga premis utama, yaitu:

- a. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka,
- b. Makna itu diperoleh berdasarkan hasil interaksi sosial yang dilakukan oleh orang lain,
- c. Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial berlangsung.

Berdasarkan uraian yang diungkapkan oleh Blummer dapat disimpulkan bahwa manusia merupakan makhluk simbolik. Mereka menciptakan simbol-simbol tersebut melalui interaksi sosial. Setiap perilaku yang dilakukan manusia merupakan reaksi dari adanya rangsangan yang berupa simbol-simbol kebahasaan yang telah diinterpretasikan oleh masyarakat itu sendiri. Semua simbol yang diciptakan oleh manusia merujuk pada tiga hal (Spradley, 2007:121), simbol itu sendiri, satu rujukan atau lebih dan hubungan antara simbol dengan rujukan. Ketiga hal tersebut merupakan dasar bagi semua makna simbolik.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan adalah pemakaian simbol yang baik dan benar, sehingga tidak menimbulkan kerancuan dalam menginterpretasinya. Segala bentuk apriori harus dihindari dalam menginterpretasi simbol yang ada, agar unsur subjektifitas dapat diminimalisir. Pada akhirnya interaksi melalui simbol yang baik dan benar dapat dipahami secara utuh.

#### 2.2.5 Pelayanan Publik dan Badan Pertanahan Nasional Jember

Menurut pandangan ahli pelayanan merupakan aktivitas yang dapat dirasakan dengan adanya hubungan antara pemberi dan penerima layanan, menggunakan alat baik yang berupa organisasi atau lembaga perusahaan (Mukarom dan Laksana, 2016:15). Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai suatu tolok ukur kinerja suatu organisasi, perusahaan, dan pemerintah berdasarkan

kualitas layanan publik yang diberikan, karena kualitas layanan menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi, perusahaan, dan pemerintah secara efektif, profesional, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakat.

Adapun standar komponen pelayanan publik menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 yaitu; (1) persyaratan, yaitu syarat yang harus terpenuhi dalam pengurusan suatu layanan; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan; (3) jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (4) biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan oleh penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; (5) produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (6) sarana dan prasarana atau fasilitas, yaitu peralatan atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan; dan (7) pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan.

Standar tersebut dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan publik termasuk yang diacu oleh Badan Pertanahan Nasional Jember yang terletak di Jalan KH Shiddiq No. 55 Kelurahan Jember Kidul Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Badan Pertanahan Nasional merupakan badan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintah negara.

Selain undang-undang standar komponen pelayanan publik yang menjadi acuan oleh BPN Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat prinsip yang menjadi landasan utama. Prinsip pelayanan publik yang diterapkan yakni, kesederhanaan, kejelasan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

BPN Jember mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari: Kepala Kantor Wilayah BPN; Bagian Tata Usaha; Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan

Pelaporan; Subbagian Organisasi dan Kepegawaian; Subbagian Keuangan; Subbagian Umum dan Informasi; Bidang Penataan Petanahan; Bidang Pengadaan Tanah; Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan; Bidang Infrastruktur Pertanahan; Bidang Hubungan Hukum Pertanahan; dan Pejabat Fungsional. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya petugas menggunakan sistem atau aturan pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, efektif dan efisien, responsif, ikhlas, dan akuntabel

Pemilihan BPN Jember juga merupakan pusat segala urusan yang berhubungan dengan pertanahan, mulai dari pembuatan sertifikat tanah dan segala urusan yang menyangkut proses penyelesaian pertanahan. Tempat terjadinya peristiwa komunikasi yang dilakukan oleh pegawai BPN Jember dengan pemohon, baik itu pemohon perseorangan maupun PPAT (Pejabat Pembuat Akte Tanah) terjadi pada bagian *customer service*, loket penerimaan berkas, loket penerimaan bukti pembayaran, loket penyerahan produk dan loket pelayanan khusus.

Adapun tugas secara umum masing-masing loket, yakni; *customer service* bertugas membantu pemohon mengenai syarat-syarat pengajuan, hal-hal yang tidak diketahui oleh pemohon terkait hal-hal pengajuan permohonan sertifikat serta dan mengecek apakah terdapat kendala data yang diinput serta sebagai penerima tamu jika ada seseorang yang ingin bertemu dengan pimpinan. Loket penerimaan berkas bertugas sebagai penerima berkas-berkas pengajuan permohonan hak dan memasukan data-data pemohon. Loket penerimaan bukti pembayaran bertugas mengecek bahwa permohonan siap untuk diajukan. Loket penyerahan produk bertugas menyerahkan bukti permohonan yang telah diajukan. Loket pelayanan khusus bertugas untuk membantu pemohon khusus seperti pemohon difabel dalam membantu proses perkara penyelesaian pertanahan

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Setiap penelitian yang dilakukan membutuhkan suatu metode untuk menunjang tahap-tahap dan cara-cara penelitian. Metode merupakan prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan melakukan langkah-langkah sistematis. Metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan metode penelitian kualitatif dengan model etnografi Spradley. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis bersifat induktif, dan penelitiannya lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016:1). Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh rincian kompleks tentang suatu fenomena sosial tersebut yang tidak dapat diungkapkan lagi oleh subjek penelitian serta memahami makna gejala sosial yang tidak tampak (Strauss dan Corbin, 2007:4). Adapun instrumen penelitian atau alat penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2016:59). Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap terjun di lapangan.

Berdasarkan pemaparan tentang metode penelitian, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif kajian etnografi. Penelitian ini mendeskripsikan pola-pola interaksi komunikatif dan makna atau tema budaya yang diteliti yang bersumber dari tuturan antara CS dan pemohon di BPN Jember.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alur penelitian maju bertahap yang dikemukakan oleh Spradley (dalam Sugiyono, 2016:100). Berikut adalah alurnya:

- 1) Memilih situasi sosial (*place, actor and activity*);
- 2) Melaksanakan observasi partisipan (pengamatan terlibat);
- 3) Mencatat hasil observasi dan wawancara;
- 4) Melakukan observasi deskriptif;
- 5) Melakukan analisis domain;
- 6) Melakukan observasi terfokus;
- 7) Melaksanakan analisis taksonomi;
- 8) Melakukan observasi terseleksi

- 9) Melakukan analisis komponensial;
- 10) Melakukan analisis tema budaya (prinsip-prinsip interaksi sosial)
- 11) Temuan tema budaya
- 12) Menulis laporan penelitian kualitatif

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Badan Pertanahan Nasional Jember. Lokasi tersebut merupakan pelayanan publik yang berhubungan dengan pertanahan seperti proses pengakuan hak milik tanah (sertifikat tanah), proses pemecahan tanah dan lain-lain yang berhubungan dengan pertanahan di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Lokasi tersebut berada di Kelurahan Jember Kidul Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember

### 3.2 Data

Data merupakan kumpulan informasi terseleksi yang berkaitan dengan objek penelitian (Moleong, 2017:178). Secara umum data dibagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder (Kusnadi 2019:112-113). Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan, hasil pengamatan peneliti terkait dengan objek penelitian dan tindakan-tindakan sosial yang dilakukan oleh pelaku. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip, literasi, dan prosedur publikasi lainnya

Dalam penelitian ini, data primer berupa teks percakapan antara CS dan pemohon yang dilibatkan dengan konteks dan situasi interaksi komunikatif dan motif subjektif disertai dengan hasil observasi peneliti dan hasil wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder penelitian ini, berupa informasi tentang BPN dari website dan sistem pelayanan.

### 3.3 Informan

Informan merupakan pembicara asli (*native speaker*) yang diminta oleh etnografer untuk memberikan informasi sesuai dengan persyaratan tertentu dan berkontribusi penting terhadap pemahaman objek penelitian (Spradley, 2007: 35). Informan merupakan guru bagi seorang etnografer. Informan yang akan



memberikan informasi yang akan dibutuhkan oleh peneliti. Pemilihan informan harus dilakukan secara selektif, karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap informasi yang didapat agar sesuai dengan kebutuhan peneliti

Menurut Afrizal (2015:139) informan terdiri dari dua kategori, yaitu informan pengamat dan informan pelaku. Informan pengamat juga disebut dengan informan kunci (*key informan*) yaitu orang yang memberikan informasi suatu kejadian kepada peneliti dan informan pelaku merupakan informan yang terlibat langsung dengan objek penelitian. Informan pengamat dalam penelitian ini yakni Kepala subbagian Tata Usaha (Wakil Pimpinan) sebagai orang yang mengetahui, mengatur, dan menetapkan sistem pelayanan yang diterapkan di Badan Pertanahan Nasional Jember. Informan pelaku, *customer service* sebagai seorang pelaku budaya atau seseorang yang melayani masyarakat dan pemohon sebagai seseorang yang menerima pelayanan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016:62). Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini terdiri atas observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, dan triangulasi (gabungan).

Metode pengumpulan data yang dilakukan sebagai langkah awal dalam penelitian. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini yakni:

#### 3.3.1 Pengamatan Terlibat

Pengamatan terlibat atau observasi partisipatif menurut Sugiyono (2016:64) peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Pada mulanya peneliti mengamati seluruh fenomena sosial yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar peneliti menemukan gambaran umum di lokasi penelitian. Selanjutnya, peneliti memilih salah satu fenomena sosial yang terjadi untuk dideskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam.

Pada penelitian ini penelitian ini, peneliti mengamati interaksi komunikatif yang dilakukan oleh CS dan pemohon dengan melakukan observasi partisipasi

pasif, peneliti datang di tempat kegiatan, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2016:65). Peneliti mengamati apa yang dilakukan oleh *CS* dan pemohon mulai dari bahasa, sistem komunikasi, intonasi, cepat, dan lambat dalam berkomunikasi dan tidak ikut dalam kegiatan tersebut. Hal tersebut digunakan sebagai langkah awal dalam penelitian untuk mampu memahami konteks sosial budaya yang terjadi, mendapatkan pengalaman langsung terkait dengan subjek dan objek penelitian yang peneliti lakukan dan dapat menemukan hal-hal yang tidak dapat dilakukan oleh pemohon. Peneliti juga menggunakan alat bantu berupa HP sebagai alat perekam komunikasi yang diletakkan di meja *CS* untuk mendapatkan jejak rekam yang dilakukan oleh *CS* dan pemohon.

### 3.3.2 Wawancara Mendalam

Menurut Moleong (2017:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan untuk mendalami informasi yang dipandang penting oleh peneliti dan informasi ini diperoleh ketika peneliti melakukan wawancara.

Pada penelitian ini peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan terlebih dahulu terhadap informan. Namun, peneliti ketika berada di lokasi penelitian mengubah beberapa struktur pertanyaan agar tidak terjadi kecanggungan antara peneliti dan informan untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka. Selain itu, ketika peneliti menemukan jawaban informan yang masih menimbulkan pertanyaan lain, maka peneliti juga akan mendalami pernyataan/jawaban informan tersebut. Selanjutnya, peneliti juga menyiapkan pertanyaan kepada informan utama (pimpinan BPN) atau yang mewakilinya dan informan pelaku (*CS* dan pemohon) terutama pada *CS* secara mendalam terkait penggunaan pola komunikasi serta motif subjektifnya. Pelaksanaan wawancara dilakukan disesuaikan dengan kondisi lapangan. Biasanya peneliti melakukan wawancara dengan kasubbag TU sebagai wakil pimpinan BPN Jember dan *CS* pada saat sedang beristirahat dengan meminta waktu sekitar 5-10 menit untuk diwawancarai, sedangkan dengan pemohon pada saat pemohon sedang menunggu antrian.

### 3.3.3 Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2016:82). Beberapa jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambar yang berisi prosedur pendaftaran, syarat-syarat pendaftaran, dan arsip berkas pemohon.

## 3.5 Metode Analisis Data

Boghdan (dalam Sugiyono, 2016:88) menyatakan bahwa analisis data adalah proses menelaah yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan metode emik. Metode emik adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami makna dari tindakan sosial, perbuatan atau realitas sosial dari sudut pandang masyarakat yang diteliti. Analisis data yang dilakukan yakni mengklasifikasikan, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data bersifat menggabungkan (Sugiyono, 2016:83). Tujuannya yakni untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi data dan sumber data. Hal tersebut digunakan agar peneliti dapat melakukan penemuan pola-pola dan tema budaya yang melatarbelakanginya.

Metode analisis data dilakukan sesuai dengan tahapan kerja dalam penelitian etnografi model Spradley. Tahapan analisis data mencakup analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya (Spradley, 2007:139-255).

### 3.4.1 Analisis Domain

Analisis domain merupakan langkah awal dalam proses analisis penelitian etnografi. Menurut Sugiyono (2016:103) analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau obyek penelitian yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih

dipermukaan namun sudah menemukan domain-domain atau kategori-kategori situasi sosial yang ada.

Analisis domain dilakukan setelah observasi deskriptif. Peneliti menjelajahi secara umum dan menyeluruh kemudian melakukan deskripsi terhadap apa yang didengar, dilihat, dan dirasakan. Pada penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati situasi sosial yang terjadi di lapangan dengan melihat pola-pola interaksi komunikatif yang dilakukan di antara partisipan pelaku komunikatif yang terjadi di lokasi penelitian dan melihat konteks serta situasi peristiwa komunikatif. Peneliti menemukan peristiwa tersebut yang terjabarkan dalam domain yakni: (1) pimpinan dengan petugas BPN; (2) antara petugas BPN; (3) petugas loket dan pemohon; (4) *customer service* dan pemohon; dan (5) pemohon dengan pemohon.

Subdomain tersebut berfungsi untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pola interaksi komunikatif yang terjadi di BPN Jember. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi terfokus untuk mendalami domain yang telah dipilih. Penetapan domain tersebut dijadikan pijakan untuk penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini peneliti memilih satu domain dan memfokuskan pada interaksi komunikatif yang dilakukan antara *CS* dan pemohon.

#### 3.4.2 Analisis Taksonomik

Setelah melakukan analisis domain, sehingga ditemukan domain-domain atau kategori situasi sosial tertentu, selanjutnya domain yang dipilih dan ditetapkan oleh sebagai fokus penelitian dan perlu diperdalam lagi (Sugiyono, 2016: 110). Pada penelitian ini, domain yang dipilih berdasarkan interaksi komunikatif, yakni antara *CS* dan pemohon. Peneliti menggunakan satu kategori berdasarkan subdomain yang dipilih, selanjutnya subdomain tersebut dijabarkan lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya. Struktur internal yang dipilih difokuskan pada pemohon. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi terfokus untuk menjabarkan yang terjabarkan dalam tiga kategori pemohon. Tiga kategori tersebut di antaranya yakni: (1) pemohon pribadi; (2) PPAT Notaris; dan (3) PPAT Kecamatan.

Berdasarkan ketiga kategori subdomain yang telah dikontraskan, peneliti melakukan observasi terseleksi. Tujuannya untuk menyeleksi domain yang telah

dijabarkan. Kemudian, peneliti lebih menetapkan lagi pada interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon pribadi. Pelayanan tersebut dipilih karena *CS* dan pemohon pribadi sering melakukan interaksi komunikatif.

#### 3.4.3 Analisis Komponensial

Dalam analisis komponensial yang diurai adalah domain yang telah ditetapkan menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2016:113). Hal tersebut diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Analisis komponensial dilakukan untuk mencari ciri pembeda atau kontras sub-subkategori yang lebih kecil (Spradley, 2007:247). Penerapan analisis komponensial pada sub-subkategori tersebut adalah sebagai berikut.

Petama, memastikan bahwa *CS* merupakan satu kategori yang bertugas membantu pemohon pribadi dalam penyelesaian administrasi pertanahan, bukan dari subkategori yang lain. Kedua, mengidentifikasi pemohon dari aspek jenis pelayanan yang dibutuhkan di BPN Jember. Setelah identifikasi dilakukan, ditemukan tiga komponen interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon, diantaranya sebagai berikut; (1) pendaftaran sertifikat; (2) pengecekan berkas sertifikat masuk; dan (3) pendaftaran roya tanah atau pencoretan pada buku tanah karena hak tanggungan telah dihapus. Penjabaran yang telah dikontraskan tersebut yang akan dijadikan komponen dalam menganalisis pola-pola komunikasi yang dilakukan oleh *CS* dan pemohon.

#### 3.4.4 Analisis Tema Budaya

Setelah melakukan analisis komponensial, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti yakni menentukan tema budaya. Menurut Spradley (2007: 267) tema budaya merupakan prinsip kognitif yang bersifat tersirat maupun tersurat, berulang dalam sejumlah domain dan berperan sebagai suatu hubungan di antara berbagai subsistem makna budaya yang terdiri dari simbol-simbol. Adapun langkah-langkah dalam menentukan tema budaya adalah sebagai berikut; (1) memahami dan memaknai proses interaksi komunikatif di setiap sub-subdomain; (2) memahami makna dari pola-pola interaksi komunikatif yang terbentuk; (3) memahami maksud dan tujuan interaksi penutur; dan (4) mencari hubungan makna interaksi komunikatif di antara sub-subdomain yang telah diteliti.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut, selanjutnya peneliti menggunakan teknik kontemplasi (perenungan yang mendalam) untuk mengidentifikasi unsur-unsur tema budaya dan menyusunnya dalam bentuk-bentuk kalimat pernyataan. Tema budaya inilah yang menjadi dasar bagi berlangsungnya interaksi komunikatif antara *CS* dan pemohon dalam pengurusan administrasi pertanahan.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Pola-pola komunikasi merupakan perumusan dari praktik tindakan sosial secara berulang dan stabil dalam jangka waktu yang lama, yang terdiri atas ujaran kebahasaan (verbal) dan bahasa tubuh (*body language/* nonverbal), unsur suprasegmental, tatanan (struktur) materi pesan, serta intensitas, dan arah interaksi di antara partisipan. Suatu etnik atau kelompok sosial tertentu akan melahirkan pola-pola komunikasi dalam melakukan transaksi atau pun pelayanan. Hal tersebut juga dilihat dalam penggunaan komunikasi yang dilakukan oleh petugas dengan pemohon di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Jember mulai dari pemohon pribadi yang mengajukan permohonan maupun melalui notaris.

Penelitian ini terfokus pada interaksi komunikatif antara CS dan pemohon. Objek kajian tersebut dipilih karena terdapat beberapa alasan. Pertama, penelitian ini belum pernah ada yang meneliti. Kedua, berdasarkan dari hasil observasi, pola interaksi komunikasi yang dilakukan oleh CS dan pemohon cenderung dialogis dan transaksional. Ketiga, BPN merupakan sentral pembuatan sertifikat hak milik.

Interaksi komunikatif yang terjadi antara CS dengan pemohon terdiri dari beberapa segmen yang termuat dalam substansi komunikasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pada segmentasi interaksi komunikatif dalam penyelesaian pendaftaran sertifikat terdiri dari enam segmentasi, yakni pembuka, konfirmasi tujuan atau permasalahan, pemberian informasi dan penyelesaian pendaftaran, pengecekan berkas, konfirmasi berkas siap untuk didaftarkan, dan layanan selesai. Pada segmentasi interaksi komunikatif dalam pengecekan berkas sertifikat masuk terdiri dari tiga segmentasi, yakni pembuka serta tujuan kedatangan, proses pelayanan serta konfirmasi tujuan, dan layanan selesai atau penutup. Pada segmentasi interaksi komunikatif dalam penyelesaian royalti tanah terdiri dari tujuh segmentasi, yakni pembuka, konfirmasi tujuan atau permasalahan, pemberian informasi dan penyelesaian pendaftaran, pengisian formulir pendaftaran, pengecekan berkas, konfirmasi berkas siap untuk didaftarkan, dan layanan selesai

Hasil analisis interaksi komunikatif antara CS dan pemohon menyangkut beberapa hal, yakni; 1) interaksi diawali oleh pemohon dan direspon oleh CS; 2) bahasa yang digunakan lugas dan sederhana sehingga partisipan komunikatif dapat memahami interaksi komunikatif yang terjadi; 3) pola interaksi komunikatif yang terjadi dilakukan secara dialogis dan transaksional, tergantung pada permasalahan yang dialami oleh pemohon; 4) tindak komunikatif yang sering diungkapkan di antara partisipan berupa ungkapan ilokusi direktif dan asertif, namun tidak jarang pula partisipan menuturkan tuturan ilokusi komisif dan ekspresif karena fungsi-fungsi tersebut digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan oleh partisipan serta penggunaan tindak komunikatif perlokusi. Keberlangsungan interaksi komunikatif tersebut dilakukan secara efektif dan efisien; 5) sikap sopan santun yang dilakukan oleh CS dilakukan untuk menambah keakraban dengan pemohon yang dibuktikan dengan perilaku (salam, senyum, dan sapa) dan penggunaan campur kode bahasa Jawa Madya dalam bahasa Indonesia.

Berdasarkan kelima hal yang telah dipaparkan, pola interaksi komunikatif yang dilakukan antara CS dan pemohon di BPN Jember terbentuk pola interaksi komunikatif secara dialogis dan transaksional. Pola interaksi komunikatif dialogis digunakan apabila permasalahan yang dialami pemohon cukup mudah dan dapat diatasi oleh pemohon. Pola interaksi komunikatif yang transaksional digunakan apabila permasalahan pemohon cukup rumit dan harus melibatkan orang lain. Tindak komunikatif yang sering dilakukan berupa tuturan ilokusi dengan fungsi asertif dan direktif yang lebih dominan, namun juga ungkapan fungsi komisif dan ekspresif. Fungsi direktif dilakukan untuk meminta informasi atau mendalami informasi, permintaan tolong, dan anjuran. Fungsi asertif digunakan untuk menjelaskan atau memberi informasi dan penegasan. Fungsi komisif diungkapkan oleh CS sebagai penawaran diri. Fungsi ekspresif dilakukan sebagai ungkapan terima kasih yang dilakukan oleh masing-masing partisipan.

Berdasarkan secara keseluruhan interaksi komunikatif yang terjadi, proses komunikasi, konteks dan pemahaman pola interaksi komunikatif serta pemaknaannya, bahwa interaksi komunikatif antara CS dan pemohon merupakan representasi dari budaya yang ada di Badan Pertanahan Nasional Jember. Tema budaya yang terkandung dalam interaksi komunikasi yang terjadi adalah “Sikap



kejujuran, rasa simpati, tanggung jawab, saling percaya, dan sikap terbuka dalam berinteraksi komunikatif merupakan dasar yang paling penting agar interaksi komunikatif yang terjadi berlangsung secara efektif dan efisien”.

## 5.2 Saran

Saran merupakan usulan yang diberikan oleh seseorang yang sifatnya dapat dilakukan ataupun tidak, bergantung pada pertimbangan masing-masing. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

### 5.2.1 Saran Akademis

Pada penelitian ini, peneliti terfokus pada penemuan pola-pola interaksi komunikatif yang dilakukan antara CS dan pemohon secara pribadi. Terdapat interaksi komunikasi yang lain seperti antara CS dan notaris, seta antara notaris dan pemohon pribadi, sehingga hal tersebut dapat dikaji lebih lanjut.

### 5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis yang disampaikan peneliti ini yakni, sebaiknya petugas BPN Jember memperbaiki kualitas pelayanan komunikasinya dengan memulai berkomunikasi dengan pemohon terlebih dahulu disertai dengan tindakan nonverbal seperti senyum dan mempersilahkan duduk kepada pemohon. Tujuannya agar pemohon merasa lebih nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Dadi. 2008.: Interaksi Simbolik.  
<https://ejournal.unisba.ac.id> (diakses pada Jumat, 10 Januari 2020, jam 16.27)
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskursus Teknolgi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chaer, Abdul dan Agustina. 2014. *Sosiolinguistik Perkenalan awal*. Jakarta: Rineka Cipta
- Devianti, Rina. 2017. Bahasa sebagai Cermin Cahaya.  
[jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tarbiyah/article/download/167/211](http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tarbiyah/article/download/167/211)  
(diakses pada Selasa, 2 April 2019, jam 18.50)
- Dwiyanti, Novi. 2019. Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi. Skripsi. Jember: Universitas Jember
- Effendy, Uchjana Onong. 2015. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Fachrul, Zikri Nurhadi dan Achmad Wildan Kuriniawan. 2017. Kajian tentang Efektifitas dalam Berekomunikasi.  
<https://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/download/253/295> (diakses pada Selasa, 14 Januari 2020, jam 18.50)
- Ibrahim, Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya-Indonesia: Usaha Nasional
- Iswatiningsih, Daroe. 2016. Etnografi Komunikasi: Sebuah Pendekatan Dalam Mengkaji Perilaku Masyarakat Tuter Perempuan Jawa.  
<https://jurnal.uns.ac.id/prosidingprasasti/article/download/446/412> (diakses pada Sabtu, 11 Mei 2019, jam 04.23)
- Jacky, M. 2015. *Sosiologi: Konsep, Teori dan Metode*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kuswarno, Engkus. 2011. *Metode Penelitian Komunikasi: Etnografi Komunikasi*. Bandung: Widya Padjajaran
- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi Menyingkapi Makna Dibalik Perilaku Komunikatif Manusia*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo

- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Universitas Indonesia: UIPRESS
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2012. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Mulyana, deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom dan Laksana. 2015. *Menejemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Oki Cahyo. 2015. Interaksi Simbolik dalam Komunikasi Budaya. [journal.umpo.ac.id](http://journal.umpo.ac.id) (dikases pada tanggal 10 Januari 2020, pukul 16.50)
- Purwaningtyas, Dwi Novita. 2019. Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi. Skripsi. Jember: Universitas Jember
- Sholehah, Triana Mar'atus. 2019. Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Skripsi. Jember: Universitas Jember
- Straus, Anseim dan Juliet Corbin. 2007. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siregar, Nina Siti Salmania. 2011. Kajian Tentang Interaksionisme Simbolik. <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/viewFile/86/46> (diakses pada Kamis tanggal 9 Januari 2020, pada pukul 4:49)
- Soekanto, Soejarno. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Spradley, James. 2007. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009: Kompasiana. [Comhttps://www.kompasiana.com/tenderwatch/54ffd0b5a333118f6850fa7b/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009?page=all#](https://www.kompasiana.com/tenderwatch/54ffd0b5a333118f6850fa7b/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009?page=all#) (diakses Senin, 3 Desember 2019, pukul 5:18)
- Wood, Doni. 2018. *Komunikasi dan Teori Praktik (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)*. Jakarta: Salemba Humanika

**Lampiran A. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Sertifikat Tanah**

**Data A.1.**

Konteks: Pada hari Kamis 7 November 2019, pukul 11.10 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin bertanya pendaftaran sertifikat. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

70. P : [Datang, tersenyum dan menganggukan kepala kepada CS. Kemudian menggeser kursi untuk tempat duduk ]
71. CS : Iya. Ada yang bisa dibantu?
72. P : Ini *mbak*. Saya kan belum tahu ya. Ada masalah. Saya itu, di perkarangan saya itu sering diini sama tetangga. Jadi pinginnya itu tak ukur.
73. CS : Diini-ni apa? [sambil tertawa kecil]
74. P : Tadi aja itu sudah *tukaran*.....
75. CS : [CS menyela] heeh.
76. P : [Melanjutkan pembicaraan] Jadi saya males mau *tukaran*, jadi pinginnya *tak* ukur aja.
77. CS : Sudah bersertifikat?
78. P : Belum bersertifikat, itu masih akte.
79. CS : He eh.
80. P : Nah, saya ini mau nanya. Persyaratannya itu bagaimana. Alurnya itu bagaimana?
81. CS : Langsung mau ke sertifikat atau bagaimana?
82. P : Gini *mbak*. Kalau misalkan langsung kesertifikat bisa?
83. CS : Bisa. Aktenya atas nama siapa ibu?
84. P : Aktenya atas nama *mbak*.
85. CS : *Mbak?*
86. P : Iya.
87. CS : Terus disertifikat atas nama siapa? *Mbaknya* masih ada?
88. P : Ada masih.
89. CS : Nanti mau diatasnamakan *mbak?*
90. P : Ya *mbak*. Itu yang sering tukaran.
91. CS : Diatasnamakan *mbak?*
92. P : Ya enggak seh. Tergantung *mbaknya*. Kan belum diturunkan, cuma biar enak gitu *mbak*.
93. CS : Ndak, gini. Pertanyaan saya kalau memang atas nama *mbaknya*, *pakek* akte itu bisa. Tapi kalau diatasnamakan cucunya atau siapa nanti harus ada akte peralihan lagi.
94. P : Oh gitu, *mbak*.
95. CS : Aktenya itu *mbaknya* dapatnya dari mana?
96. P : Beli. Itu *mbak* beli, *mbak*.
97. CS : [Merobek kertas yang berisikan persyaratan dan memberikannya kepada pemohon] Persyaratannya di sini. Kalau aktenya lama,

- berarti gak usah *pakek* ini. Aku gak lihat aktenya soalnya. Nanti beli blanko. Tempatnya ini dimana?
98. P : Di sumber baru, kalisat.
99. CS : Oh kalisat.
100. P : Apa perlu ke desa atau ke kecamatan untuk ngambil persyaratannya?
101. CS : Iya. Nanti beli blanko sekarang. Nanti diisi dan dibawa ke desa. Jadi persyaratannya ini diisi dulu. Nanti kalau misalkan bukan *mbaknya mbak* yang datang ke sini harus pakai surat kuasa. Tapi kalau *mbaknya* langsung, gak usah.
102. P : Ini beli blankonya dimana?
103. CS : Ini di koperasi depan.
104. P : Oh, kalau misalkan langsung disertifikat?
105. CS : Ya ini persyaratan langsung sertifikat.
106. P : Kalau misalkan langsung disertifikat. Itu biasanya berapa?
107. CS : Luasnya berapa?
108. P : Kalau di ini 800.
109. CS : Di SPPTnya 800. Kalau di aktenya 800?
110. P : 800.
111. CS : Perkarangan atau ada rumahnya?
112. P : Ada rumahnya.
113. CS : 700 ribuan
114. P : Oh... Kalau sudah selesai, nanti ke sini lagi ya?
115. CS : Iya.
116. P : [menganggukan kepala] Emm. Makasih *mbak*...
117. CS : Iya, sama-sama. [sambil tersenyum]
118. P : Mari *mbak*.
119. CS : *Enggeh*. [menganggukan kepala dan tersenyum]

#### Data Lanjutan A.1 (Pertemuan Lanjutan).

Konteks: Pada hari Rabu 20 November 2019, pukul 09.10 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pada saat itu terdapat dua pemohon yang datang. Pemohon ingin bertanya pendaftaran sertifikat. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Pemohon mendapatkan nomor antrian A4. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

120. P1 : Permissi *mbak*. Saya yang kapan lalu ke sini.
121. CS : Iya bu. Bagaimana?
122. P1 : Ini kakak saya. Langsung ke kakak aja ya. *Dulih, mbak* [P1 berbicara pada P2].
123. P2 : [Sambil tersenyum dan menganggukan kepala] Ini *mbak*. Saya mau mengajukan sertifikat. Berkas-berkasnya sudah saya urus di desa dan di kecamatan. Sudah semua [sambil menunjukan berkasnya].
124. CS : Saya boleh lihat ibu?
125. P2 : [Menyerahkan berkas]
126. CS : [Memenerima berkas dan membukanya] Saya cek ya. [selang beberapa saat] Ibu \*\*\*\*\* ya?

127. P2 : Iya, *Mbak*. Ini saya dari dulu tidak pernah akur saya rumah sebelah *mbak*. Cuma perkara tanah sedikit aja. Makanya saya pingin selesaikan.
128. CS : Oh, *enggeh*. [sambil membolak-balikan berkas]
129. P2 : Makanya saya pingin langsung sertifikat aja. Kalau masih akte itu belum kuat katanya ya *mbak*?
130. CS : Sebenarnya sudah kuat, bu. Tapi statusnya nanti masih akte, apalagi aktenya *jenengan* ini peralihan jual-beli. Jadi harus disertifikat dulu. Biar nanti bunyinya langsung milik ibunya.
131. P2 : Oh gitu ya *mbak*. Saya tanya ke orang-orang juga gitu.
132. CS : Iya sudah, ibu [menyerahkan ke P2]. Nomor Hpnya bu?
133. P2 : 082 \*\*\* \*\*\* \*\*. Sudah.
134. CS : Silahkan ibu ngambil nomor antrian ke loket penerimaan berkas.
135. P2 : Oh iya sudah. Terima kasih ya *mbak* [sambil tersenyum]
136. CS : *Enggeh*. Sama-sama [sambil tersenyum]
137. P1 : Terima kasih. Mari, *mbak* [sambil tersenyum]
138. CS : *Enggeh*, monggo [sambil tersenyum]

#### Data A.2.

Konteks: Pada hari Senin, 11 November 2019 pukul 13.10 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mendaftarkan sertifikat hak milik. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

60. P : Misi, *mbak*.
61. CS : Iya. Ada yang bisa saya bantu bapak?
62. P : Ini *mbak*. Saya mau tanya. Saya kan setiap tahunnya bayar pajak. Tapi saya gak punya sertifikat?
63. CS : Lho. Bapak bagaimana sudah ada sertifikatnya apa belum? Kan saya tidak tahu, bapak [sambil tertawa kecil]
64. P : [tertawa kecil]. Ya itu. Bagaimana ya *mbak*?
65. CS : Gini, pak. Sebelumnya bapaknya *jenengan* atau siapa yang tanah sekarang ditempati sudah pernah didaftarkan apa belum?
66. P : Kalau selama ini belum, *mbak*.
67. CS : Terus bapak dapat tanah itu dari mana?
68. P : Dari bapak saya, *mbak*.
69. CS : Atas dasar apa, pak?
70. P : Maksudnya bagaimana *mbak*?
71. CS : Bapaknya dapat tanah itu dari bapaknya bapak apa dikasih atau waris?
72. P : Dikasih gitu, *mbak*.
73. CS : Bawa surat pajaknya?
74. P : Bawa, *mbak*. Ini [sambil memberutukannya dan dikasihkan kepada CS]
75. CS : [CS menerima] Sebentar. Saya cek lokasi dan jenis tanahnya.

- [Kemudian CS mengobrol dengan pegawai yang berada di sebelahnya untuk mencari lokasi tanah]
76. CS : Di Sukorambi, ya.
77. P : Iya, *mbak*.  
[CS masih mencari tempat yang sesuai dengan alamat yang tertera pada SPPT]
78. CS : Status tanahnya bapak masih tanah negara. Soalnya belum pernah didaftarkan di kantor BPN.
79. P : Terus saya bisa dapat sertifikat bagaimana, *mbak*?
80. CS : Bapak kok tidak ikut PTSL di desa aja, pak?
81. P : Apa itu *mbak*?
82. CS : PTSL itu Program Tanah Sistematis Lengkap. Biasaya setiap desa mengadakan itu. Nanti yang ngurus perangkat desanya.
83. P : Oh. Ndak, *mbak*. Terus gimana saya ngurusnya ini, *mbak*?
84. CS : Kalau tanah yang belum memiliki nomor SHM Sertifikat Hak Milik mudah bapak. Apalagi atas dasar hibah. [kemudian CS mengambilkan persyaratan dan memberikannya kepada pemohon]
85. P : [menerima persyaratan] Ini bagaimana *mbak*?
86. CS : Bapak beli blanko aja di koperasi depan. Nanti lengkapi persyaratannya. Bawa ke desa dan kecamatan biar dikasih formulirnya. Nanti bapak urus aja. Mudah kok. Kalau udah selesai, serahkan ke sini. Terus nanti kalau ngurus di desa atau di kecamatan bilangnya dikasih orang tua tapi belum didaftarkan. Biar nanti bunyinya hibah di berkas pendaftarannya.
87. P : Oh gitu. Biayanya kira-kira habis berapa?
88. CS : Waduh, saya belum tahu, pak. Tanahnya bapak, bumi bangunan kan ya. Urus aja dulu persyaratan dan kelengkapan datanya. Biayanya tidak sampai satu juta kalau mulai ngurus dari desa atau kecamatan.
89. P : Oh gitu ya *mbak*.
90. CS : Iya, bapak. Ini persyaratannya dan ngurusnya cepet kok pak. Semingguan selesai kalau bapak telaten.
91. P : Oh gitu ya *mbak*.
92. CS : Iya bapak. Bapak tidak usah ke notaris atau kecamatan buat ngurusin akte. Bapak langsung daftar aja. Tapi butuh saksi dan tanda tangan dari desa dan kecamatan.
93. P : Oh... Iya sudah kalau gitu *mbak*.
94. CS : Iya, bapak.
95. P : Ya wes kalau gitu, *mbak*. Terima kasih [pemohon beranjak dari kursi]
96. CS : *Enggeh*, monggo.

#### Data Lanjutan A.2 (Pertemuan Lanjutan).

Konteks: Pada hari Jumat, 29 November 2019 pukul 10.13 WIB. Saat itu satpam tidak menjaga pintu masuk karena ada kepentingan di dalam. Pemohon dengan membawa berkas memasuki kantor BPN dan langsung menuju

layar monitor. Setelah itu pemohon duduk hingga dipanggil nomor antrian yakni nomor A7, kemudian bertemulah pemohon dan CS.

97. P : Permissi, *mbak*.  
 98. CS : *Enggeh*. Ada yang bisa dibantu, bapak?  
 99. P : Ini saya yang mau mendaftar sertifikat, *mbak*.  
 100. CS : *Enggeh*. Sudah sampai mana pak?  
 101. P : [menyerahkan kepada CS] Ini, *mbak*.  
 102. CS : [menerima dan memeriksa berkas] Saya cek dulu, pak.  
 103. P : Itu sudah semua, *mbak*. Oh iya *mbak*. Saya ke desa dan kecamatan kok dikenai biaya ya *mbak*?  
 104. CS : Oh. Kalau itu tergantung perangkat desa atau kecamatannya, *mbak*. Biasanya emang gitu, pak. Tapi juga ada yang ndak. Kayak minta upah buat jasa penyelesaian berkas formulir. [sambil memeriksa berkas] KTP dan KKnya sudah dilegalisir ya.  
 105. P : [sambil mengangguk-angguk] Iya *mbak*.  
 106. CS : Atas nama bapak Muhyidin?  
 107. P : Iya, *mbak*. [Sambil menganggukan kepala]  
 108. CS : Iya sudah. Biar saya serahkan ke loket penerimaan berkas ya *mbak*.  
 109. P : Sudah ya *mbak*. Selesaiya berapa hari *mbak*?  
 110. CS : Tunggu saja. Nanti biar dihubungi, soalnya masih pengukuran, bapak.  
 111. P : Oh gitu ya.  
 112. CS : Minta nomor hp yang bisa dihubungi, bapak.  
 113. P : 081 \*\*\* \*\*\*.  
 114. CS : Sudah bapak. Saya serahkan ke loket nanti ya.  
 115. P : Iya sudah *mbak*. Terima kasih [sambil tersenyum]  
 116. CS : Iya bapak, sama-sama.  
 117. P : Saya pamit dulu  
 118. CS : Monggo.

### Data A.3.

Konteks: Pada hari Senin, 4 November 2019 pukul 09.15 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mendaftarkan sertifikat hak milik. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

106. P1 : Pagi, *mbak*. Permissi *enggeh*. Saya mau tanya *mbak*.  
 107. CS : *Enggeh* bu. Silahkan. Apa yang bisa saya bantu?  
 108. P1 : Ini *mbak*. Saya mau pengajuan hak tanah.  
 109. CS : *Enggeh*, bu. Bagaimana? Ibu sudah tahu persyaratannya apa saja?  
 110. P1 : Apa aja, *mbak*?  
 111. P2 : Saya lihat info di internet. Kalau persyaratannya.....  
 112. CS : *Enggeh* ibu. Tapi tanahnya atas dasar jual-beli, hibah atau apa *enggeh*?



113. P1 : Waris, *mbak*.
114. CS : Oh. Waris.
115. P2 : Iya *mbak*.
116. CS : Ibu nanti bikin akte APHB dulu, satu-satu dulu.
117. P2 : Selain itu apa aja *mbak*?
118. CS : Nanti ibu buat APHB dulu, setelah itu buat akte peralihan hak. Buatnya ke notaris. Nanti ibu blanko. Setelah itu ngisi dan serahkan ke saya. Untuk persyaratan yang lain seperti KTP, KK, Surat nikah, surat waris dll masukan ke blanko. Nanti urus ke desa dan kecamatan.
119. P2 : Blankonya dimana?
120. CS : Di koperasi depan ada bu.
121. P1 : Beli sekarang boleh?
122. CS : *Monggo*. Silahkan, bu.
123. P1 : [P1 berbicara pada P2, sambil memukul tangan P2] Yo wes marine tuku. [P1 berbicara pada CS] Iya sudah, kalau gitu. Mkasih *mbak*.
124. P2 : [Mengangguk pada P1]. [P2 berbicara pada CS] Makasih *mbak*. Assalamu'alaikum.
125. CS : *Enggeh*, sama-sama. Wa'alaikum salam

### Data Lanjutan A.3 (Pertemuan Lanjutan).

Konteks: Pada hari Kamis, 15 November 2019 pukul 11.03 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin melanjutkan pendaftaran sertifikat hak milik. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

126. P1 : Permisi *mbak*.
127. CS : *Nggeh*, monggo buk. Ada yang bisa dibantu?
128. P1 : *Mbak*, ini saya sudah dapat ya. [sambil menyerahkan berkas kepada CS]
129. P2 : He em. Terus langkah selanjutnya?
130. CS : [Memeriksa berkas pemohon] Nanti ini atas nama ibu kan?
131. P1 : Atas nama dua orang, *mbak*.
132. P2 : Dua orang.
133. CS : Nanti bikin akte dulu. Bikin Akte Pembagian Hak Bersama.
134. P2 : Nah... Bikinnya itu gimana, *mbak*?
135. CS : Di Kecamatan atau PPAT Notaris.
136. P2 : Oh. PPAT Notaris atau kecamatan. Jadi langkah saya sekarang ke kecamatan?
137. CS : Ke kecamatan atau notaris bisa.
138. P2 : *Nggeh*.
139. P1 : *Ning kecamatan*. [Sambil mencolek punggung P2]
140. P2 : He em
141. CS : [Merobek kertas yang berisikan persyaratan. Kemudian diberikan kepada pemohon] Ini persyaratannya ya, bu.
142. P2 : [Menerima dan membacanya]

143. P1 : [sambil melihat kertas yang diterima P2] Jadi ngurusin kayak kemarin lagi *mbak*?
144. P2 : Ngurusin kayak kemarin lagi, nggeh? Foto kopi kematian, terus keterangan .....
145. CS : [CS menyela] Saya menyarankan untuk Surat Keterangan waris ini diperbanyak, difoto kopi...
146. P2 : Iya.
147. CS : [Melanjutkan pembicaraan] Gunanya untuk berkas arsip.
148. P2 : Em... Iya ya ya. Ini nanti difotokopi terus dilegalisir ya? [sambil membaca persyaratan]
149. CS : Dilegalisir, dikasih materai, dan ditandatangani.
150. P2 : Ini bukti surat keterangan dapat dari kecamatan dasar surat keterangan waris. Ini nanti gimana, nanti kecamatan yang mengeluarkan?
151. CS : Iya. Yang surat keterangan waris itu. Selanjutnya diakte APHBkan, buk...
152. P2 : [menyela CS] Oh.
153. CS : [melanjutkan] Berdasarkan surat keterangan waris.
154. P2 : Nggeh. Terus akte pembagian hak dari kecamatan yang nganu nggeh?
155. P1 : Legalisir, kelurahan atau kecamatan *mbak*?
156. CS : Iya. APHBnya dari kecamatan bisa, dari notaris bisa. Legalisirnya di kecamatan
157. P1 : Kalau yang lain-lainnya seperti hak waris?
158. CS : Kecamatan, bu. [dengan nada agak tinggi]
159. P2 : Surat nikah pemilik terakhir ini dilegalisir pejabat berwenang [sambil baca kertas]. Kalau yang bersangkutan sudah meninggal, bagaimana *mbak*? Milik terakhir maksudnya gimana itu?
160. CS : Ya ini bu. [sambil menunjukkan berkas permohonan] Maksudnya pemilik terakhir yang mau ditulis sertifikatnya di sini siapa.
161. P2 : Oh, itu. Berarti orang dua kan?
162. CS : Iya.
163. P2 : *Nggeh*, he eh. Terus [sambil meBaca kertas], Surat kuasa, fotokopi KTP .... [sambil membaca kertas, kemudian CS menyela]
164. CS : Kalau ibu nanti kan namanya dua. Kalau dua-duanya ke sini tidak usah pakek suart kuasa. Kalau salah satu, harus pakek surat kuasa.
165. P2 : Oh gitu. *Nggeh.. nggeh..* Nah gitu [sambil mengangguk-anggukan kepala dan tersenyum]. Kalau ketemuan gini kan enak *mbak*. Sehingga Saya perlu ada kesempatan kumpul gini. Setelah itu nanti dari kecamatan sudah selesai, Saya bawa ke sini lagi?
166. CS : *Enggeh.*
167. P1 : Maaf *mbak*. Untuk pembuatan surat di kecamatan ini kira-kira biayanya berapa?
168. CS : Di sana bu, saya kurang tahu, nggeh.
169. P1 : APHBnya?
170. CS : Nanti dari pihak sana. Saya tidak ikut-ikut.
171. P2 : *Nggeh... nggeh...* Nanti kecamatan berarti kan?
172. CS : Iya.

173. P2 : *Nggeh... Matur sembah nuwun.*  
 174. CS : *Nggeh, sami-sami.*  
 175. P2 : Kalau sudah lengkap, nanti kita ke sini lagi [sambil ketawa kecil]  
 Ketemu *mbak* erwin lagi.  
 176. P1 : Terima kasih, *mbak* [sambil tersenyum]  
 177. P2 : Terima kasih, *mbak* erwin. Matur nuwun. Assalamu'alaikum.  
 178. CS : *Enggeh... Wa'alaikum salam* [sambil tersenyum]

### Data Lanjutan A.3 (Pertemuan Lanjutan).

Konteks: Pada hari Selasa, 5 Desember 2019 pukul 09.07 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin melanjutkan pendaftaran sertifikat hak milik. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

179. P1 : Selamat pagi, *mbak* erwin. Mohon maaf mengganggu waktunya [sambil tertawa kecil] ini *mbak* saya mau melanjutkan pengajuan saya *mbak*.  
 180. CS : Oh, *enggeh* bu, bagaimana?  
 181. P1 : Ini *mbak* saya sudah buat APHBnya sama akte peralihannya juga. Coba cek berkas saya dulu, *mbak*. Nanti yang kurang apa.  
 182. CS : *Enggeh...* [kemudian CS melihat berkas-berkas tersebut untuk mengetahui kelengkapannya]. Foto kopi KTP ada, foto kopi surat nikah.... ini yang dua orang itu yang mengajukan, *nggeh*?  
 183. P1 : Iya *mbak*.  
 184. P2 : Sulit ya *mbak*. Ngurusin pengajuan permohonan hak.  
 185. CS : *Enggeh*, bu. Kalau waris memang seperti itu [sambil tersenyum dan memeriksa berkas]  
 186. P2 : Saya sama kakak saya ini bolak-balik di kelurahan dan di kecamatan [menggelengkan kepala dan mengangkat alis mata]  
 187. CS : *Enggeh* memang bu. Makanya kebanyakan orang-orang itu kalau masalah kewarisan Ini langsung diserahkan ke notaris. Biar notarisnya itu yang jalan.  
 188. P1 : [mengangguk-angguk].  
 189. P2 : Bagaimana *mbak*? Ada yang kurang?  
 190. CS : Kalau persyaratannya sudah lengkap ibu. Masih saya cek berkas-berkas yang lain. Mungkin ada yang kurang tanda tangan atau apa. Sabar *enggeh* bu.  
 191. P1 : *Enggeh*. Monggo pun *mbak* erwin.  
 192. P2 : Iya *mbak*.  
 193. CS : Harus ditanda tangani *jenengan* semua *nggeh* di bawah ini.  
 194. P2 : Iya *mbak*.  
 195. CS : *Enggeh*  
 196. P1 : [tanda tangan]  
 197. P2 : [tanda tangan]  
 198. CS : *Enggeh*. Sampun bu.  
 199. P1 : Sudah ya *mbak*?  
 200. P2 : Sampun ya?

201. CS : *Enggeh*. Sampun. Oh, Nomor Hpnya ibu.  
 202. P2 : 085 \*\*\* \*\*.\*  
 203. CS : Saya serahkan ke loket 2 ya. Atau *jenengan*?  
 204. P2 : *Enggeh*, monggo *mbak* erwin.  
 205. CS : [CS pergi dan menyerahkn ke loket, CS kembali ke tempat duduk] sampun.  
 206. P2 : *Enggeh* pun kalau begitu *mbak*. Terima ksaih  
 207. P1 : Makasih ya *mbak*.  
 208. CS : *Enggeh*. Sama-sama.  
 209. P2 : Monggo *mbak* [sambil tersenyum dan beranjak dari kursi]  
 210. CS : Monggo, bu.

### Lampiran B. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pengecekan Berkas Sertifikat Masuk

#### Data B.1.

Konteks: Pada hari selasa, pukul 10.12 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin menanyakan pengecekan sertifikat berkas. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

12. P : Permisi, *mbak*. [sambil duduk]  
 13. CS : Iya pak. Ada yang bisa saya bantu? [sambil mengetik]  
 14. P : Mau tanya berkas ini? [sambil duduk dan menyerahkan kertas yang berisikan bukti pembayaran]  
 15. CS : [Sambil menerima] Oh iya.  
 16. CS : Sebentar ya pak, saya cek dulu. [mengeluarkan keyboard yang di bawah bangkunya]  
 17. P : Iya, *mbak*.  
 18. CS : [selang beberapa saat] atas nama Arif Rahman ya? [sambil melihat bukti pembayaran]  
 19. P : Iya, *mbak*.  
 20. CS : Sudah bisa diambil, Pak. Silahkan ke loket 4 tunjukan ini sama KTP.  
 21. P : Oh, sudah [sambil tersenyum]. Terima kasih kalau begitu, *mbak*.  
 22. CS : *Enggeh*, sama-sama [sambil tersenyum]

#### Data B.2.

Konteks: Pada hari selasa, pukul 11.43 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin menanyakan pengecekan sertifikat berkas. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya

15. Pemohon : *Mbak*. Permisi ya.

16. CS : *Enggeh*, bu. Ada bisa dibantu? Silahkan duduk ibu.
17. Pemohon : [Sambil duduk] Ini *mbak*. Saya mau tanya. Berkas saya sudah selesai tidak?
18. CS : Ibu bawa bukti pembayaran dan kwitansinya, tidak?
19. Pemohon : Ada, *mbak*. [sambil mencari di tasnya]. Ini *mbak*. [sambil menyerahkan]
20. CS : Sebentar ya bu. [kemudian petugas memeriksa nomor berkas]
21. Pemohon : Iya *mbak*.
22. CS : [selang beberapa saat] Waduh, saya cek di dalam ya bu. [sambil mendekap kedua tangan ke depan untuk meminta maaf]
23. Pemohon : Iya sudah.
24. CS : [kemudian CS keluar dari ruangan] Dengan ibu Sumarni ya?
25. Pemohon : Iya, *mbak*.
26. CS : Sudah ibu.  
Silahkan ke loket 4, sama nyerahin bukti pembayarannya dan KTP.
27. Pemohon : Terima kasih ya, *mbak* [dengan senyum].
28. CS : Iya, sama-sama [sambil tersenyum].

### Data B.3.

Konteks: Pada hari Kamis, pukul 09.45 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin menanyakan pengecekan sertifikat berkas. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol *customer service*. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya. Saat itu kondisi CS sedang sibuk mengurus berkas sehingga keluar masuk ruangan pegawai.

13. Pemohon : Permisi *mbak*, mohon maaf [sambil duduk]
14. CS : Iya, ada yang bisa dibantu? [sambil duduk dan menyalakan kipas kecil]
15. Pemohon : Ini *mbak*, mau tanya berkas saya?
16. CS : Boleh saya lihat bukti pembayarannya, pak?
17. Pemohon : Ini *mbak*? [kemudian pemohon menunjukkan dan menyerahkan bukti pembayaran]
18. CS : *Enggeh*, ditunggu sebentar ya pak [sambil memeriksa nomor berkas]
19. Pemohon : Iya *mbak*.
20. CS : [CS mencari, hingga selang beberapa saat] Atas nama bapak Sofyan Sauri ya? [sambil memeriksa bukti pembayaran]
21. Pemohon : Iya, *mbak*.

22. CS : Sudah bisa diambil bapak. Silahkan serahkan surat ini ke loket 4.
23. Pemohon : Alhamdulillah. Terima kasih kalau begitu, *mbak*.
24. CS : *Enggeh*, sama-sama.

### Lampiran C. Transkripsi Interaksi Komunikatif antara CS dan Pemohon dalam Pendaftaran Roya tanah

#### Data C.1.

Konteks: Pada hari Kamis 7 November 2019, pukul 08.35 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mengurus roya tanah. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

70. P : Permisi *mbak* [sambil tersenyum].
71. CS : Iya. Ada yang bisa dibantu pak?[sambil tersenyum]
72. P : Ini saya mau ngurus roya. Ini yang saya bingung surat keterangan waris ini maksudnya bagaimana?
73. CS : Terus orangnya ini masih ada kan?
74. P : Jadi ini ceritanya bapak saya meninggal.
75. CS : *Enggeh*.
76. P : Otomatis ini sudah dilunasi sama bang dan asuransi. Terus kemudian dikasih ke kita apa itu. Sertifikat hak bebas tanggungan sama BCA. Kita mau roya nih, nah itu prosesnya seperti apa *mbak*?
77. CS : Sertifikatnya mana, pak?
78. P : Ini, tolong dicek ya, *mbak* [memberikan pada CS]
79. CS : [menerima dan memeriksa]
80. P : Jadi nama yang disertifikat nama bapak saya sudah tidak ada.
81. CS : Iya. Berarti sampean pakai waris, pak. Jadi keputusannya diserahkan ke ahli warisnya.
82. P : Iya.
83. CS : [Membolak-balikan berkas sertifikat]. Pak Sugiarto, *enggeh*?
84. P : Iya. [selang beberapa saat, pemohon menunjukkan surat] ini surat keterangan lunas dari BCA.
85. CS : Kita tidak pakai itu, pak. Kita pakai ini aja. Ini surat kematian bapaknya sudah ada?
86. P : Ada.
87. CS : Nanti ini dilegalisir ya pak.
88. P : Kalau dari desa, bisa *mbak*?
89. CS : Bisa.
90. P : Soalnya saya lagi ngurus di desa.
91. CS : *Enggeh*, bisa.
92. P : Ya wes kalau begitu ngurus di desa saya.
93. CS : [Mebolak-balik berkas]. Saya cek satu-satu. Prosesnya di sini sudah ada kurang lebihnya ya pak. Jadi surat keterangan waris ini

- bisa dari desa atau kecamatan. Ini ahli warisnya bapak ada berapa?
94. P : Dua. Saya sama *mbak*.
95. CS : Berarti nanti kalau dua-duanya di sini tidak usah pakek surat kuasa.
96. P : Oh gitu.
97. CS : *Enggeh*. Kalau misalkan salah satu, harus pakai surat kuasa.
98. P : Surat kuasanya dari notaris atau desa?
99. CS : Terserah. Kecamatan atau notaris boleh. Salah satu saja.
100. P : Oh siap.
101. CS : Kalau berdua datang ke sini malah enak.
102. P : Malah enak gitu ya *mbak*.
103. CS : Nanti di blankonya tanda tangan berdua. Dilengkapi KK dan KTP ahli waris. Nanti ini bisa dilelisir di kecamatan. Kalau misalkan bawa aslinya bisa kita legalisir di sini [Sambil menunjukkan sertifikat hak tanggungan].
104. P : Oh gitu.
105. CS : Iya, gak usah legalisir kecamatan. Ini paling gampang kok pak ngurusnya. Nanti surat keterangan warisnya diperbanyak *dicopy*. Nanti takutnya *jenengan* butuh. Formulir royanya saya ambilkan dulu *enggeh*.
- [CS menuju ruangan pegawai dan kembali setelah beberapa menit]
106. CS : Ini pak, formulirnya. Silahkan diisi *enggeh*.
107. P : [Menerima dan melihatnya] Saya bawa pulang dulu ya, *mbak*.
108. CS : Nanti *jenengan* sama *mbaknya* tanda tangan di bawah ini.
109. P : Siap...siap *enggeh*. Besok saya ke sini lagi ya *mbak*.
110. CS : *Enggeh*, monggo.
111. P : Terima kasih ya *mbak*.
112. CS : *Enggeh*, sama-sama.

#### **Data Lanjutan C.1 (Pertemuan Lanjutan).**

Konteks: Pada hari Jumat 8 November 2019, pukul 14.10 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mengurus roya tanah. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

113. P1 : Permissi, *mbak*. Ini saya yang kemarin mari roya tanah.
114. CS : *Enggeh*, pak. Bagaimana. Sudah semua? [sambil tersenyum]
115. P1 : Sudah, *mbak*. Ini berkasnya. Ini *mbak* saya, *mbak*. [sambil tersenyum]
116. CS : [Melihat *mbak* ani dan tersenyum]. Oh, *enggeh*
117. P2 : [Membalas senyum CS]
118. CS : Boleh saya lihat kelengkapannya, pak?
119. P1 : Ini *mbak*. [sambil menyerahkan berkas]
120. CS : [memeriksa berkas]. Surat keterangan ahli waris ada, tanda roya ..... Saya kira sudah lengkap ini, pak. Bapaknya sama *mbaknya* tanda tangan di sini ya.
121. P1 : *Enggeh*, monggo *mbak*.

122. CS : [menyerahkan bolpoint]
123. P1 : [menerima bolpoint dan tanda tangan]. Sampean, *mbak*. [P1 menyerahkan bolpoint kepada P2]
124. P2 : [P2 menerima dan tersenyum pada CS] di sebelah sini ya, *mbak*?
125. CS : *Enggeh*. Silahkan [sambil tersenyum]
126. P2 : Sudah?
127. CS : *Sampun. Jenengan* ngambil antrian di layar. Pencet loket penerimaan berkas, *enggeh*.
128. P2 : Langsung diserahkan ke sana?
129. CS : Iya, bu. Biar diproses.
130. P1 : Kira-kira lama tidak?
131. CS : Nanti tanyakan aja di petugasnya. Soalnya ini sudah sore [sambil tertawa kecil]
132. P2 : Yo wes, serahne ae. Lek kon nunggu yo nunggu. Lek gak iso yo diapek sesok. [P2 berbicara pada P1]
133. P1 : Iyo wes. [P1 berbicara kepada P2]. Ya sudah kalau begitu *mbak*. Saya ke sana *enggeh* [P1 berbicara pada CS].
134. CS : *Enggeh*, monggo.
135. P1 : Terima kasih, *mbak* [sambil tersenyum].
136. CS : *Enggeh*, sama-sama [sambil tersenyum].
137. P2 : Terima kasih *mbak* [sambil tersenyum].
138. CS : *Enggeh* [sambil tersenyum].

### Data C.2.

Konteks: Pada hari Selasa 27 November 2019, pukul 08.18 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mengurus roya tanah. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

44. P : Permisi.
45. CS : Iya. Ada apa pak?
46. P : Mau tanya anu, yang ngapus dari bank yang disertifikat itu, apa namanya di suruh ke sini. Sama bank di suruh ke sini.
47. CS : Iya. Namanya roya. Terus?
48. P : Berapa biayanya?
49. CS : Berapa kali hak tanggungan, pak? Sertifikatnya dibawak tidak, pak?
50. P : Dibawa. [sambil menunjukan pada CS]
51. CS : Berapa kali pinjem, bapak?
52. P : Sekali ini Cuma.
53. CS : Boleh saya lihat berkasnya?
54. P : Ini *mbak*. [kemudian pemohon memberikannya]
55. CS : [mengecek] Sudah lunas ya?
56. P : Iya. Persyaratannya apa aja?
57. CS : Sertifikatnya atas nama siapa?
58. P : Atas nama saya.



59. CS : [mengambil kertas berisikan persyaratan roya tanah] Ini pak. Persyaratannya sertifikat asli, sertifikat hak tanggungan itu, foto kopi KTP, sertifikat asli, dan sertifikat hak bebas tanggungan Formulir pendaftarannya saya ambilkan. Terus bapak nanti beli blanko roya tanah ya di koperasi depan.
60. P : Oh iya... Ini punya saya kurang apa *mbak*?
61. CS : Blanko dan foto kopi KTPnya *jenengan*. Sama ngisi formulirnya
62. P : Oh iya sudah
63. CS : Sebentar, saya ambilkan ya pak formulirnya.
64. P : Iya, *mbak*.  
[CS masuk ruang pegawai dan mengambil formulir pendaftaran roya tanah]
65. CS : Ini, pak. Nanti *jenengan* isi dulu formulirnya dan lengkapi persyaratannya.
66. P : Iya sudah kalau begitu. Saya bawa pulang dulu
67. CS : *Enggeh, monggo*.
68. P : Terima kasih, *mbak*.
69. CS : Iya, sama-sama.

#### Data C.2 (Pertemuan Lanjutan).

Konteks: Pada hari Rabu 28 November 2019, pukul 09.12 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mengurus roya tanah. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

70. P : Permissis, *mbak*.
71. CS : *Enggeh*, bapak. Ada yang bisa dibantu?
72. P : *Mbak*. Ini berkas roya saya kemarin.
73. CS : *Enggeh*. Mana, pak. Biar saya cek dulu kelengkapannya.
74. P : Ini, *mbak*. [sambil menyerahkan]
75. CS : [menerima dan melihat berkasnya]  
[selang beberapa saat] Bentar ya pak. Saya legalisasi dulu. [CS masuk ruangan pegawai hingga beberapa saat]
76. P : Bagaimana, *mbak*?
77. CS : Bapak. Tanda tangan dulu. [CS membukakan berkas]  
[pemohon tanda tangan]
78. CS : Sudah. Nomer HP-nya bapak?
79. P : Ini *mbak* [menyerahkan bolpoint ke CS].
80. CS : Nomer HP-nya *jenengan*?
81. P : 08x xxx xxx xxx.
82. CS : Saya masukan ke loket, *enggeh*?
83. P : Iya sudah, *mbak*.
84. CS : Bapak silahkan tunggu di sana *enggeh*, nanti tunggu panggilan biar bapak dapat surat perintah setor.
85. P : Ya sudah kalau begitu *mbak*. Terima kasih.
86. CS : Iya, sama-sama. [sambil tersenyum]

**Data C.3.**

Konteks: Pada hari Selasa 27 November 2019, pukul 08.18 WIB, satpam membuka pintu masuk kepada pemohon dan menanyakan tujuan. Pemohon ingin mengurus roya tanah. Kemudian satpam mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian dengan menekan nomor antrian pada tombol CS. Setelah itu, pemohon menunggu terlebih dahulu hingga pemanggilan nomor urutnya.

35. P : Permissi *mbak*.
36. CS : Iya *mbak*, ada yang bisa dibantu?
37. P : Ini *mbak*, saya mau mengurus pembebasan hak.
38. CS : Pembebasan hak yang bagaimana *mbak*?
39. P : [pemohon mengeluarkan berkas berupa hak tanggungan dari kreditur dan memberikannya pada CS] Ini *mbak*.
40. CS : [CS menerima dan melihatnya] Owalah... Mau roya tanah.
41. P : Iya, *mbak*. Persyaratannya apa saja ya *mbak*?
42. CS : *Jenengan* beli blanko di koperasi depan sama foto kopi KTP. Saya minta sertifikat aslinya *jenengan* dan hak tanggungan. Nanti saya kasih formulir pendaftarannya. Oh iya, ini atas nama *jenengan* nggeh?
43. P : Iya, *mbak*.
44. CS : Oh iya wes... *Jenengan* saya kasih formulirnya ya.. Nanti diisi formulirnya. Minta tolong pak satpam itu (tangannya menunjuk pak satpam). Biar dibantu *jenengan*. Nanti kalau sudah selesai, bawa ke saya lagi. Saya mau legalisasi hak tanggungannya *jenengan* dulu di dalam.
45. P : Oh.. Gitu ya *mbak*.
46. CS : Iya, *mbak*. Sebentar ya, *mbak*. Saya ambil formulirnya dulu, sertifikat hak tanggunyya saya bawa juga ya, buat dilegalisasi.
47. P : Iya, *mbak*.  
[CS masuk ruang pegawai. Selang beberapa saat, CS keluar]
48. CS : Ini *mbak*, formulirnya. Silahkan diisi *enggeh*. Nanti *jenengan* kalau mau ke saya, langsung saja ya. Gak usah nagambil nomer antrian lagi. [memberikan formulir roya kepada pemohon]
49. P : Iya, *mbak*. Saya isi dulu kalau begitu. [sambil beranjak meninggalkan CS]
50. CS : *Enggeh, monggo*.
51. P : *Mbak*. Ini sudah selesai. [sambil menunjukan formulir pendaftaran roya]
52. CS : Oh *enggeh*, saya lihat dulu. [sambil menerima dan melihat isi formulirnya]
53. P : Iya, *mbak*.
54. CS : *Enggeh*, sudah. *Jenengan* ngambil nomer antrian buat dikasihkan ke petugas penerimaan berkas.
55. P : Untuk biayanya, *mbak*?
56. CS : Nanti *mbak*. *Jenengan* nanti dapat surat perintah stor kalau sudah nyerahkan di loket. *Jenengan* bayar sudah.
57. P : Bayarnya di?
58. CS : Lewat bank BRI.

59. P : Banknya atau ATM *mbak*?
60. CS : Dua-duanya bisa.
61. P : Oh gitu. Sampe kapan kira-kira, *mbak*?
62. CS : Belum bisa memastikan, *mbak*. Nanti kalau sudah selesai biasanya *jenengan* dapat SMS dari BPN. Paling lama seminggu.
63. P : Lho.... Gitu ya. Kalau misalkan tidak dihubung, *mbak*?
64. CS : *Jenengan* ke sini pun. Buat tanya.
65. P : Owalah, gitu. Iya wes kalau begitu, *mbak*. Saya ke situ dulu [sambil menunjuk loket 2]
66. CS : Iya, silahkan.
67. P : Terima kasih, *mbak* [sambil tersenyum]
68. CS : Iya, sama-sama.



**Lampiran D. Pedoman Wawancara**

1. Kepala Subbagian TU.
  - a. Nama lengkap bapak siapa?
  - b. Dimanakah bapak tinggal?
  - c. Jabatan bapak di BPN sebagai apa?
  - d. Tugas pokok dan fungsi bapak seperti apa?
  - e. Apakah terdapat sistem atau aturan dalam melayani masyarakat?
  - f. Berapa jumlah pejabat yang menduduki BPN Jember?
  - g. Bagaimana tugas pokok dan fungsi masing-masing pejabat?
  - h. Apakah selama ini terdapat hambatan dalam melayani masyarakat dari masing-masing pekerjaan yang diberikan kepada para pejabat?
  - i. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
  - j. Apakah petugas BPN diharuskan memberikan pelayanan efektif dan efisien?
  
2. Customer Service (CS)
  - a. Siapakah lengkap *mbak*?
  - b. Dimanakah *mbak* tinggal?
  - c. Sudah berapa lama *mbak* bertugas sebagai CS dalam melayani kebutuhan masyarakat?
  - d. Apakah selama membantu masyarakat terdapat kendala dalam melayaninya?
  - e. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
  - f. Apa tujuan utama CS dalam melayani masyarakat?
  - g. Apakah ada SOP atau aturan dalam melayani masyarakat?
  - h. Apakah undang-undang agraria tentang pelayanan kepada masyarakat cukup dalam memenuhi kebutuhan pelayanan?
  - i. Berapa jumlah alur pendaftaran dalam pelayan BPN kepada masyarakat?
  - j. Apa yang paling sering dilakukan oleh pemohon datang di BPN?
  - k. Bagaimana alur pendaftaran tanah, roya dan pengecekan berkas masuk?

- l. Bahasa apa yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pemohon?
  - m. Bagaimana cara *mbak* melayani masyarakat yang bermacam-macam latar belakang pemikiran dan budaya yang berbeda?
  - n. Kenapa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat *mbak* mencampur Bahasa Jawa dalam komunikasinya?
  - o. Apakah pemohon dapat memahami penjelasan *mbak* selama ini?
3. Pemohon
- a. Siapakah nama bapak/ibu?
  - b. Umur bapak/ibu berapa?
  - c. Bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPN?
  - d. Apakah alur pendaftaran yang dipampang di dinding BPN cukup jelas?
  - e. Bagaimana penjelasan yang dilakukan oleh CS, apakah bapak/ibu memahaminya dengan jelas?
  - f. Apakah terdapat keluhan dalam sistem pelayanannya?
  - g. Mengapa bapak/ibu lebih memilih mendaftarkan dengan sendiri di BPN dan mengapa tidak melalui PPAT atau notaris?

**Lampiran E. Data Informan**

## 1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Nama Lengkap : Mardi Siswoyo  
Alamat : Dsn. Gumuk Segawe Desa Pancakarya Kecamatan  
Ajung Kabupaten Jember  
Jabatan di BPN : Kasubbag TU

2. *Customer Service*

Nama Lengkap : Erwin Setiyo Rini  
Umur : 29 Tahun  
Alamat : Perumahan Bumi Tegal Besar Blok GD NO. 28  
Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember  
Jabatan di BPN : Pejabat fungsional (CS)

## 3. Pemohon

Nama : Arif Rahman Fatoni  
Umur : 38 Tahun  
Alamat : Jenggawah-Jember

Nama : Tuni  
Umur : 44 Tahun  
Alamat : Ajung-Jember

Nama : Sufyan Sauri  
Umur : 50 Tahun  
Alamat : Kaliwates-Jember

## Lampiran F. Dokumentasi



Gambar 1. Visi BPN Jember



Gambar 2. Misi BPN Jember



Gambar 3. Kegiatan di BPN, pemohon mengantri



Gambar 4. Petugas CS melayani pemohon

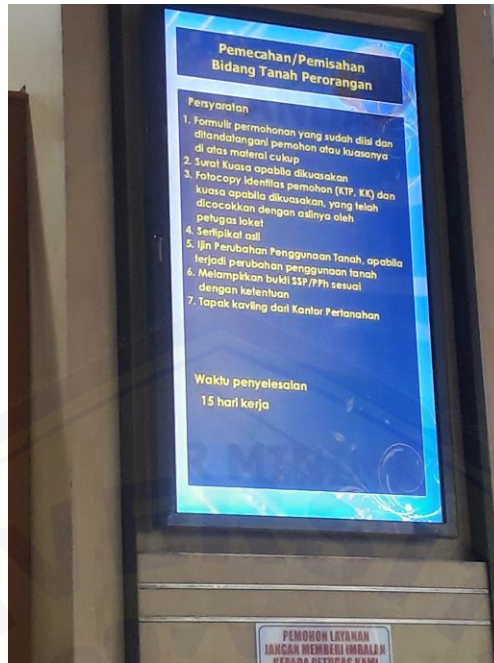




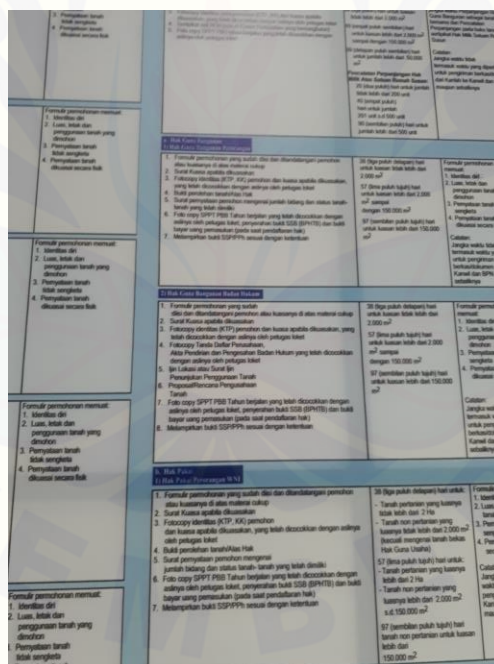
Gambar 5. Pemohon menyerahkan berkas ke Petugas Loker Penerimaan berkas



Gambar 6. Petugas CS melayani pemohon



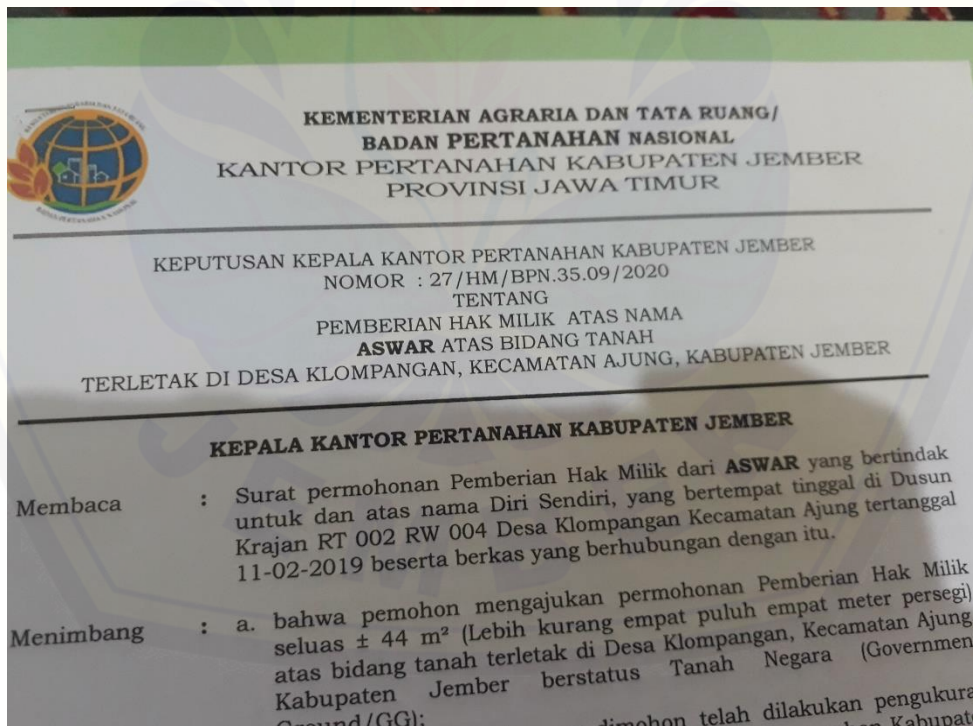
Gambar 7. Persyaratan pemohon yang pampang di layar



Gambar 8. Persyaratan pemohon yang pampang di media dinding



Gambar 9. Contoh berkas pemohon (SPS)



Gambar 10. Contoh berkas pemohon (SK Pemberian Hak Milik)



Gambar 11. Peneliti berfoto dengan CS di BPN Jember



Gambar 12. Peneliti berfoto dengan Kasubbag TU di BPN Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 185  
Telepon (0331) 337188 Fax. (0331) 332738. Jember 68121

Nomor : 3655/UN25.1.6/PL/2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN Jember)  
di Jember

Dengan ini, kami Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas  
Jember, memberitahukan bahwa mahasiswa di bawah ini:

nama : M. Miqdad Nidhom Fahmi  
NIM : 160110201043  
jurusan : Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN Jember).  
Penelitian tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data  
dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (penyusunan skripsi).

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa  
tersebut untuk melakukan penelitian tersebut.

Demikian permohonan kami, dan atas kebijaksanaan yang Bapak/Ibu berikan, kami  
ucapkan terimakasih.

Jember, 01 Oktober 2019

Ketua Jurusan Sastra Indonesia,



Dra. S. Erna Rochiyati S., M.Hum.

NIP. 196011071988022001



Gambar 14. Surat Keterangan telah melakukan penelitian di BPN Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegol Boto Kotak Pos 185

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS JEMBER**

Nomor : 3709/UN25.1.6/KR/2020

tentang

Pembentukan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember

**DEKAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS JEMBER**

**Menimbang** : a. bahwa berdasarkan usulan Ketua Jurusan Sastra Indonesia perlu melaksanakan Ujian Skripsi terhadap mahasiswa:

N a m a : **MUHAMMAD MIQDAD NIDHOM FAHMI**  
N I M : 160110201043  
Judul Skripsi : Pola Interaksi Komunikatif antara Customer Service dan Pemohon dalam Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi  
Diuji pada tgl. / pukul : **Kamis, 03 Agustus 2020 / 09.00 WIB**  
T e m p a t : **Ruang Sidang Skripsi** Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember

b. bahwa sebagai tindak lanjut dari sub. a. tersebut di atas perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, Tanggal 8 Juli 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, Tanggal 10 Agustus 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Keputusan Mendikbud RI Nomor 0175/O/1995 tanggal 18 Juli 1995 sebagaimana diubah dengan Nomor 275/O/1999 tanggal 14 Oktober 1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jember;  
4. Keputusan Mendiknas RI Nomor 232/U/2000 tanggal 20 Desember 2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;  
5. Peraturan Rektor Universitas Jember Nomor 13650/UN25/EP/2013, tanggal 27 November 2013, tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : Pembentukan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.  
**Pertama** : Membentuk dan mengangkat Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember pada sub. a. di atas dengan susunan personalia sebagai berikut.

1. Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd. sebagai Penguji Utama  
2. Dr. Agustina Dewi Setiari S.S., M.Hum. sebagai Penguji Anggota  
Dengan Tim Pembimbing Skripsi sebagai berikut.

Drs. Kusnadi, M.A. sebagai Pembimbing Utama  
Dr. Agus Sariono, M.Hum. sebagai Pembimbing Anggota  
**Kedua** : Tim melaksanakan tugas menguji Ujian Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.  
**Ketiga** : Ketua Tim Penguji Ujian Skripsi bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan ujian dan melaporkan hasil ujian kepada Dekan.

**Keempat** : Segala biaya pelaksanaan Tim Ujian Skripsi anggarannya dibebankan pada DIPA-PNBP.  
**Kelima** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan ditinjau kembali apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Jember  
Pada Tanggal : 28 Agustus 2020

Dekan



Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum.  
NIP.196805161992011001

Tembusan :  
1. Kasub. Keuangan Fakultas Ilmu Budaya;  
2. Mahasiswa ybs;  
3. Arsip.

Gambar 15. Surat Keterangan Pembentukan Tim Penguji Ujian Skripsi