



Digital Tarot: Strategi Membangun *Interpersonal Trust* melalui Komunikasi Siber

Gabriella Salim

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bunda Mulia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: gabriellasalim06@gmail.com

Abstract. *The rapid development of the modern world has made tarot increasingly recognized by many people. However, the growth of tarot consultation has also generated significant pros and cons within society. Some people believe that tarot consultation is closely related to magical or mystical practices, while others consider tarot cards as a medium used to help individuals find solutions to their problems, both internal and external. In general, tarot consultation involves two individuals engaging in interpersonal communication. Interpersonal communication refers to communication between individuals, occurring when at least two people with different characteristics, values, perspectives, thoughts, and behaviors interact with one another. This study aims to explore the questions arising in society regarding trust in tarot consultations conducted through online chatting, from the perspectives of Pembaca Tarots and clients. Therefore, this research focuses on interpersonal communication strategies used by Pembaca Tarots to build trust with clients through online chatting. The objective of this study is to identify these interpersonal communication strategies in fostering client trust. This research employs a descriptive qualitative method, presenting detailed descriptions of communication strategies and processes. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. The results show that each Pembaca Tarot has unique strategies in building client trust through online chatting. In general, these strategies involve establishing a good relationship with clients by providing excellent service.*

Keywords: *Client; Interpersonal Communication Strategy; Online Chat Consultation; Pembaca Tarot; Tarot Reading.*

Abstrak. Perkembangan pesat dunia modern telah membuat tarot semakin dikenal oleh banyak orang. Namun, pertumbuhan konsultasi tarot juga telah menimbulkan pro dan kontra yang signifikan dalam masyarakat. Sebagian orang percaya bahwa konsultasi tarot terkait erat dengan praktik magis atau mistis, sementara yang lain menganggap kartu tarot sebagai media yang digunakan untuk membantu individu menemukan solusi atas masalah mereka, baik internal maupun eksternal. Secara umum, konsultasi tarot melibatkan dua individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal mengacu pada komunikasi antar individu, yang terjadi ketika setidaknya dua orang dengan karakteristik, nilai, perspektif, pemikiran, dan perilaku yang berbeda berinteraksi satu sama lain. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pertanyaan-pertanyaan yang muncul dalam masyarakat mengenai kepercayaan dalam konsultasi tarot yang dilakukan melalui obrolan daring, dari perspektif peramal tarot dan klien. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi interpersonal yang digunakan peramal tarot untuk membangun kepercayaan dengan klien melalui obrolan daring. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi komunikasi interpersonal tersebut dalam menumbuhkan kepercayaan klien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menyajikan deskripsi rinci tentang strategi dan proses komunikasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan tinjauan pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap Tarot memiliki strategi unik dalam membangun kepercayaan klien melalui obrolan daring. Secara umum, strategi-strategi ini melibatkan membangun hubungan yang baik dengan klien melalui penyediaan layanan yang prima.

Kata kunci: Klien; Konsultasi Online Chatting; Pembaca Tarot; Strategi Komunikasi Interpersonal; Tarot Reading.

1. LATAR BELAKANG

Widratie dalam artikel *cnnindonesia.com* (2016) menjelaskan bahwa perkembangan dunia yang semakin maju membuat tarot semakin dikenal oleh banyak orang. Namun, perkembangan dunia tentang konsultasi tarot menuai pro dan kontra yang cukup bertolak belakang di masyarakat. Beberapa orang beranggapan bahwa konsultasi tarot tidak terlepas dari hal-hal yang berhubungan dengan ilmu magis atau mistis. Banyak orang juga beranggapan bahwa kartu tarot merupakan suatu media yang digunakan oleh seorang untuk membantu orang lain dalam menemukan solusi atas masalah yang mereka hadapi, baik secara internal maupun eksternal.

Banyak orang yang salah mengartikan konsultasi tarot, pembaca tarot pun diidentifikasi dengan seorang dukun atau seorang ahli dalam hal mistis. Tak dapat dihindari bahwa masyarakat Indonesia tumbuh dalam tradisi mistis yang cukup melekat dan pada kenyataannya masyarakat Indonesia gemar mengaitkan segala sesuatu dengan hal mistis. Dilansir dalam laman *cnnindonesia.com* (2016), Ella Mirella yang merupakan salah satu pembaca tarot sekaligus pendiri Asosiasi Tarot Indonesia menjelaskan bahwa pandangan mistis tentang tarot sangat ingin beliau hilangkan. Menurut Ella Mirella, tarot merupakan suatu sistem kartu bergambar yang terdiri dari 78 lembar kartu yang biasa digunakan untuk membaca suatu keadaan, situasi dan jalur hidup seseorang.

Dilansir pada laman *konsultasitarot.com* (2018) menjelaskan bahwa pembaca tarot atau biasa dikenal dengan *Pembaca Tarot* dibagi menjadi tujuh tipe. Pertama adalah *Psychic*, yang memiliki arti cenaryang. Tipe pembaca tarot ini adalah seseorang yang memiliki bakat untuk melihat masa lalu, masa depan maupun saat ini. Kedua adalah Intuitif, seorang yang memiliki kemampuan khusus dengan mengandalkan intuisinya. Ketiga adalah Empati, seseorang yang mampu merasakan apa yang anda rasakan. Keempat adalah *Holistic*, pembaca tarot yang menggabungkan berbagai praktiknya dengan tarot. Kelima adalah Konselor, tipe pembaca tarot ini adalah mereka yang mempunyai lisensi atau seorang terapis. Keenam adalah *Life Coach*, seseorang yang mengidentifikasi tujuan dan membantu klien dalam menyusun strategis untuk mencapai suatu tujuan. Ketujuh adalah interpreter, seseorang yang membantu klien untuk menerjemahkan arti dari kartu yang telah dipilih.

Pada umumnya, konsultasi tarot dilakukan oleh dua individu yang dalam prosesnya terjalin komunikasi yang bersifat interpersonal. Komunikasi Interpersonal dapat juga disebut sebagai komunikasi antarpribadi, dimana komunikasi ini dapat berjalan ketika paling sedikit dua orang yang terlibat memiliki sifat, nilai, pandangan, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Komunikasi antarpribadi juga menuntut suatu tindakan yang saling memberi

dan menerima antara satu dengan yang lain. Dapat diartikan bahwa pelaku komunikasi akan saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan. Pada hakikatnya komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi pelaku lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal (Wood, 2019).

Komunikasi Interpersonal membantu seseorang dalam memecahkan masalah. tak dapat dipungkiri bahwa setiap manusia tidak terlepas dari sebuah masalah, oleh karena itu seseorang akan mencari bantuan untuk meringankan atau memecahkan masalah yang ada dengan solusi yang diberikan oleh orang lain. Seseorang akan mencari tempat yang nyaman untuk menyampaikan keluh kesah atas masalah yang mereka hadapi. Orang tersebut akan meminta pendapat atau pandangan dari orang lain untuk melihat masalah dari sudut pandang lain. Konsultasi tarot menjadi salah satu aktivitas yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk mencari bantuan atas masalah yang mereka hadapi (Wood, 2019).

Aditya Widya Putri dalam *tirto.id* (2018) menjelaskan bahwa perkembangan konsultasi tarot semakin menjamur di masyarakat. Dulu, ketika seseorang ingin melakukan pembacaan tarot, orang tersebut harus datang langsung kepada pembaca tarot atau *Pembaca Tarot*. Akan tetapi semakin berkembangnya zaman dan teknologi, konsultasi tarot dapat dilakukan secara daring atau *online*. Sebelum pandemi Covid19, konsultasi tarot daring pun sudah mulai menjamur di masyarakat. Namun, konsultasi tarot daring semakin meningkat sejak pandemic Covid19 melanda dunia. Pada saat pandemic Covid19, pemerintah mengajurkan untuk tidak berkerumun, menjaga jarak dan selalu menjaga kebersihan. Berbagai permasalahan yang disebabkan oleh pandemic Covid19 pun berdatangan mulai dari PHK massal, pendapatan bisnis menurun hingga penurunan pendapatan yang mengakibatkan penurunan daya beli masyarakat. Hal ini meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan konsultasi tarot secara daring, karena masa depan selalu mempunyai daya tarik dan misterinya masing-masing. Beberapa orang rela mengeluarkan biaya khusus untuk melihat gambaran dari masa yang akan datang atau mencari solusi atas masalah yang sedang dihadapi. Maka dari itu, banyak *Pembaca Tarot* yang melakukan inovasi dengan melayani konsultasi tarot secara daring, salah satunya adalah *online chatting*.

Vanya Karunia Mulia Putri menjelaskan dalam *kompas.com*, *online chatting* atau obrolan daring merupakan bagian dari interaksi yang dilakukan dalam jaringan internet. *Chatting* atau *online chatting* adalah aktivitas percakapan atau obrolan yang dilakukan melalui media internet tanpa harus bertatap muka dengan lawan bicara (JUD, 2016). *Chatting* merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk berkomunikasi dalam bentuk teks secara langsung dengan pengguna internet pada saat bersamaan. Dalam Artikel yang dimuat oleh *Aido*

health (2021) menjelaskan bahwa konsultasi secara *online* terlebih khusus pada *online chatting* cukup menuai pro dan kontra di masyarakat. Dimana, kepercayaan klien atau konsumen menjadi salah satu permasalahan dan pertanyaan yang ada pada konsultasi *online chatting*.

Sejak awal pemahaman mengenai tarot telah banyak menuai pro dan kontra dimasyarakat. Dimana banyak orang beranggapan bahwa tarot merupakan hal mistis, akan tetapi ada juga yang berpendapat bahwa tarot dapat menjadi salah satu kunci untuk menemukan titik terang dalam suatu permasalahan. Perkembangan zaman juga terus membuat para pembaca tarot berinovasi untuk melakukan konsultasi *online*, salah satunya adalah *online chatting*. Hal ini menimbulkan banyak pertanyaan baru mengenai kepercayaan klien atau konsumen atas konsultasi yang diberikan melalui *online chatting*. Apakah hasil konsultasi tersebut hanya sebuah “kebetulan” belaka? Apakah konsultasi melalui *online chatting* ini dapat dipercaya? Konsultasi yang dilakukan tanpa tatap muka dan tanpa mengenal satu sama lain secara nyata ini mengundang banyak pertanyaan dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mencari jawaban atas banyaknya pertanyaan yang timbul ditengah masyarakat terkait dengan kepercayaan ketika melakukan konsultasi tarot melalui *online chatting* dari sudut pandang pembaca tarot dan pengguna jasa tarot. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal pembaca tarot dengan klien dalam upaya membangun kepercayaan melalui *online chatting* untuk menemukan pemahaman baru terkait dengan masalah yang ada dari sudut pandang komunikasi. Penelitian ini bukan untuk memberikan solusi terkait dengan pemahaman tarot yang menuai pro dan kontra di masyarakat. Pemahaman yang baik dan positif mengenai tarot, setidaknya memberikan pengertian baru yang dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Peneliti ingin memberikan gambaran yang dirasa jauh lebih penting untuk dilihat oleh masyarakat mengenai strategi komunikasi interpersonal yang terjadi antara pembaca tarot dengan klien dalam upaya membangun kepercayaan melalui *online chatting*, sehingga masyarakat dapat melihat proses dan manfaat yang dapat dihasilkan dari sebuah komunikasi interpersonal dalam melakukan konsultasi tarot melalui *online chatting*. Penelitian ini akan membahas mengenai apa, mengapa dan bagaimana strategi, proses serta hasil dari sebuah komunikasi interpersonal pembaca tarot dengan klien dalam upaya membangun kepercayaan melalui *online chatting*.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi

Secara etimologis, Komunikasi merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu communication. Communication berasal dari bahasa Latin yaitu, Communicare atau communis yang mempunyai arti “sama makna”. Dalam Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi menjelaskan bahwa Communis merupakan istilah pertama dari kata komunikasi. Komunikasi adalah proses berbagi makna dalam bentuk pesan komunikasi antar individu yang satu dengan yang lain. Pesan komunikasi merupakan gagasan atau ide pikiran yang diwujudkan dalam bentuk simbol yang mengandung makna yang digunakan oleh pelaku komunikasi (Didik Hariyanto, 2021).

Komunikasi Interpersonal

Kurniawati mengatakan bahwa komunikasi interpersonal terdiri atas dua kata, yaitu Inter yang berarti antara dan personal yang berarti orang. Dengan demikian, secara harfiah komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-orang (Siti Rahmi 2021). DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan penyampaian pesan yang dilakukan oleh individu satu dan diterima oleh individu lain atau sekelompok orang dengan berbagai dampak serta peluang dalam memberikan umpan balik secara langsung (Gumelar, 2013). Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dan tidak dapat diatur secara formal. Setiap individu yang melakukan komunikasi interpersonal selalu menggunakan elemen dari komunikasi, yaitu pengirim dan penerima pesan.

Hubungan Interpersonal

Hubungan Interpersonal merupakan hubungan yang terdiri atas dua individu yang saling terikat satu dengan yang lain dan didampingi dengan pola interaksi yang konsisten. Hubungan interpersonal bukan suatu hal yang statis. Hubungan interpersonal akan selalu berubah dan berkembang sesuai dengan apa yang individu itu lakukan dalam proses komunikasi. Hubungan interpersonal adalah sebuah proses, dimana situasi yang terdapat dua individu yang melakukan interaksi di masa lalu, saat ini dan di masa depan yang terikat (Wood, 2019).

Tarot

Tarot merupakan bagian dari sebuah karya seni. Mite atau biasa dikenal dengan mitologi serta kebudayaan menjadi salah satu fokus utama dalam karya seni artistik sebuah tarot pada zaman ini. Sebuah budaya dan mitologi yang terkandung dalam kartu tarot mempunyai nilai yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Tarot merupakan

medium yang berbasis mite. Mite merupakan kumpulan cerita yang berasal dari berbagai zaman dan berkembang secara terus menerus. Mite Mite atau mitologi dapat didefinisikan sebagai bentuk entitas sebuah kehidupan dalam alam bawah sadar kolektif seorang manusia. Cara kerja tarot memiliki konsep yang mirip dengan konsep arketipe dan nirsadar kolektif. Jung menjelaskan arketipe merupakan suatu hal yang menghubungkan manusia satu dengan manusia lain. Dari beberapa kartu tarot yang ditunjukkan, klien akan memilih beberapa kartu untuk ditafsirkan. Kartu tarot menunjukkan sebuah gambar tertentu, dimana gambar tersebut mempunyai pesan yang keluar dari nirsadar kolektif untuk permasalahan yang berhubungan dengan klien (Rimba dan Audifax 2013).

Kepercayaan Pelanggan

Dalam laman *Konsultanku.co.id* menjelaskan bahwa dalam dunia bisnis dan marketing, istilah klien dan pelanggan didefinisikan sebagai pihak yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Kepercayaan adalah sebuah dasar dari suatu bisnis atau usaha. Dalam jurnal *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa* (2019) menjelaskan bahwa, menurut Diza, Moniharapon dan Ogi, kepercayaan merupakan suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk atau jasa sebagai media untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan klien tersebut. Membentuk kepercayaan pelanggan adalah salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan (Norhermaya dan Soesanto, 2016).

Konsultasi Online

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam jaringan, konsultasi merupakan pertukaran pikiran untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang sempurna. Kesimpulan yang dimaksud dapat berupa nasihat, saran dan sebagainya. Sedangkan dalam website Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan) menjelaskan bahwa online dalam bahasa Indonesia adalah daring atau dalam jaringan. Daring berarti perangkat elektronik yang terhubung dengan jaringan internet. Dapat disimpulkan bahwa konsultasi online merupakan pertukaran pikiran yang dilakukan oleh satu individu dengan individu lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang terbaik melalui perangkat elektronik yang terhubung dengan jaringan internet.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan berlandaskan paradigma *constructivism*, yang bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui makna yang dibangun oleh informan. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih lima bulan, dimulai pada 1 Februari 2020, dengan lokasi penelitian dilakukan secara daring melalui media *video conference* seperti *Zoom* dan *Google Meet*. Populasi dalam penelitian ini adalah pembaca tarot dan pengguna jasa konsultasi tarot, sedangkan sampel (informan) dipilih secara purposif meliputi pembaca tarot profesional dan non-profesional serta pengguna jasa tarot baik yang loyal maupun tidak. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sebagai *human instrument* yang didukung pedoman wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi (partisipan dan non-partisipan), studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan didukung uji keabsahan data melalui *triangulation* metode dan sumber.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan Komunikasi Interpersonal Melalui Sudut Pandang Konsultasi Tarot

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembaca tarot dan pengguna jasa tarot mempunyai tujuan yang berbeda. Secara garis besar pembaca tarot mempunyai tujuan untuk membantu orang lain, dalam hal ini mereka menjalankan tugas sebagai ahli kejiwaan untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada klien atas masalah yang klien hadapi. Tujuan tersebut juga berkaitan dengan mengubah sikap dan perilaku, dimana adanya tujuan untuk mengubah sikap atau perilaku buruk yang ada dalam diri klien dan memberikan arahan serta bimbingan untuk memperbaiki diri. Ada beberapa pembaca tarot juga mempunyai tujuan untuk menemukan diri sendiri dan melihat dunia luar melalui masalah yang klien hadapi. Melalui hal tersebut, pembaca tarot dapat banyak belajar mengenai potensi atau peluang apa yang dapat dilihat berdasarkan masalah-masalah yang ditangani. Selain itu, ternyata terdapat tujuan lain yang dapat dicapai ketika melakukan komunikasi interpersonal yaitu aktulisasi diri, dimana seseorang dapat menyalurkan hobi atau apa yang ia sukai dan tekuni dalam komunikasi interpersonal.

Sama dengan pembaca tarot, secara garis besar pengguna jasa tarot atau klien mempunyai tujuan untuk menemukan diri sendiri dan menemukan dunia luar berdasarkan pandangan baru yang diberikan oleh pembaca tarot terkait dengan masalah yang mereka

hadapi. Dengan tujuan lain untuk merubah sikap atau perilaku buruk dan bersiap akan potensi dan peluang yang muncul dari setiap masalah yang dihadapi. Ada dari salah satu klien yang menggunkan jasa tersebut untuk bersenang-senang dan ada juga beberapa dari mereka yang mempunyai tujuan untuk mengaktualisasikan dirinya dengan bercerita.

Perbedaan Antara Konsultasi Tarot Melalui *Online Chatting* Dan Offline (Tatap Muka)

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat melihat bahwa pandangan pembaca tarot terkait perbedaan antara konsultasi online dan offline adalah ekspresi yang dihasilkan oleh klien, media yang digunakan dan proses komunikasi yang dihasilkan. Ketika offline, pembaca tarot akan lebih mudah untuk melihat ekspresi dan gestur yang dihasilkan oleh klien secara langsung. Sedangkan dalam konsultasi online, pembaca tarot hanya dapat merasakan ekspresi berdasarkan cerita yang disampaikan oleh klien. Ketika offline, proses komunikasi yang dilakukan akan lebih cepat dan komunikasi yang dilakukan juga secara langsung. Sedangkan dalam konsultasi online, pembaca tarot akan menggunakan media ruang chatting untuk melakukan konsultasi dan proses komunikasi akan cenderung lebih lama karena pembaca tarot dan klien memerlukan waktu untuk mengetik dan memahami teks chatting sebelum memberikan *feedback*. Akan tetapi terdapat pembaca tarot yang melihat dari sudut pandang energi yang diserap. Ketika konsultasi offline, pembaca tarot akan lebih mudah menyerap energi klien secara langsung dan cenderung lebih lelah. Sedangkan dalam konsultasi online, pembaca tarot harus mengeluarkan energi pada awal konsultasi untuk menyerap energy klien yang dibatasi oleh jarak. Akan tetapi pandangan lain yang dikeluarkan oleh CH, energi klien dapat serap melalui cerita-cerita yang mereka sampaikan. AD juga mengatakan bahwa online membuat pembaca tarot lebih mudah menjangkau klien yang berada diluar kota, sekitar 97% klien AD berada di luar daerah tinggal AD.

Pengguna jasa tarot atau klien mempunyai pandangan bahwa konsultasi offline akan lebih efektif dibanding dengan konsultasi melalui online chatting. Hal tersebut dikarenakan ketika online, klien tak dapat melihat ekspresinya secara langsung dan tidak mengetahui apakah yang diucapkan pembaca tarot benar atau tidak. Selain itu, konsultasi melalui online chatting cukup memakan waktu untuk mengetik dan memahami isi teks pesan terlebih dahulu yang pada akhirnya menimbulkan komunikasi yang kurang interaktif. Ketika konsultasi melalui online chatting, klien atau pembaca tarot pun dapat melakukan aktivitas lain selain pembacaan yang mengakibatkan pecahnya fokus komunikator dan komunikasi dalam mengirim dan memaknai pesan. Akan tetapi, pandangan lain yang

diberikan LC bahwa, tidak menutup kemungkinan segala hal yang dilakukan pada konsultasi offline dapat disesuaikan pada saat konsultasi melalui online chatting.

Proses Komunikasi Interpersonal Pembaca Tarot Dengan Klien

Proses komunikasi

Secara garis besar, pembaca tarot dan klien mengatakan bahwa proses komunikasi yang terdapat dalam konsultasi tarot melalui online chatting berlangsung secara interaktif dan dua arah. Dimana adanya *feedback* atau umpan balik yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator dan seterusnya. Pola komunikasi dalam konsultasi melalui online chatting antara pembaca tarot yang satu dengan yang lain mempunyai pola yang sama. Mulai dari mengirimkan panduan konsultasi dan tarif konsultasi yang kemudian akan dipilih oleh klien secara khusus paket yang dipilih adalah online chatting. Setelah itu pembaca tarot dan klien akan menyesuaikan jadwal untuk melakukan konsultasi melalui online chatting. Ketika menunggu jadwal konsultasi tiba, pembaca tarot akan mengirimkan form yang dapat diisi oleh klien sebelum melakukan konsultasi, dimana form tersebut berisikan nama, tanggal lahir, foto terakhir dan cerita yang akan mendukung pertanyaan yang diajukan.

Pada proses komunikasi interpersonal, komunikator akan melakukan *encoding* pesan. *Encoding* merupakan aktifitas yang komunikator lakukan dalam menciptakan pesan melalui simbol-simbol verbal maupun nonverbal, yang kemudian disusun berdasarkan aturan tata bahasa. Pesan adalah simbol verbal maupun nonverbal atau bahkan gabungan dari kedua simbol tersebut. Pesan disampaikan oleh komunikator melalui media atau saluran tertentu untuk diterima dan diinterpretasikan oleh komunikan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikan merupakan penerima pesan aktif. Selain menerima pesan, komunikan juga melakukan proses interpretasi pesan yang kemudian di *decoding*, sehingga komunikan dapat memberikan umpan balik atas pesan yang diterima (Siti Rahmi 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa klien yang datang merupakan komunikator yang melakukan *encoding* pesan berupa pertanyaan atau pernyataan yang diajukan untuk melakukan konsultasi tarot melalui online chatting. Pesan tersebut dikirimkan kepada komunikan/ pembaca tarot melalui online chatting Whatsapp. Kemudian pesan tersebut akan di *decoding* oleh pembaca tarot terkait dengan interpretasi makna pesan. Sehingga pembaca tarot dapat memberikan panduan atau tariff konsultasi kepada klien dan seterusnya.

Faktor Komunikasi Interpersonal Yang Mendukung Proses Komunikasi Interpersonal Pembaca Tarot Dengan Klien

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melihat bahwa hampir semua pembaca tarot pernah mengalami miskomunikasi pada saat proses komunikasi ketika melakukan konsultasi melalui online chatting. Akan tetapi hal tersebut dapat dihadapi dengan berbagai cara yang dilakukan oleh pembaca tarot. Sebagian pembaca tarot, akan mengemas kata-kata konsultasi agar lebih mudah dimengerti oleh klien atau sebagian pembaca tarot memberikan penjelasan tambahan melalui media voice note. Pandang yang berbeda dengan klien, dimana seluruh klien yang menjadi informan dalam penelitian ini merasa bahwa pesan yang diterima dapat di terima dengan jelas dan detail. Hampir semua klien atau pengguna jasa tarot yang menjadi informan dalam penelitian ini tidak pernah merasa miskomunikasi atau mispersepsi dengan pembaca tarot. Akan tetapi salah satu klien memberikan argumentasi terkait dengan bahasa yang kurang sesuai dengan dirinya, sehingga hasil bacaan atau pesan yang diberikan kurang jelas.

Komunikasi yang efektif melalui tiga persyaratan utama yaitu, pertama, pesan yang diterima oleh komunikan mempunyai maksud yang sama dengan apa yang dimaksud oleh komunikator. Kedua, Adanya *feedback* atau umpan balik yang diberikan oleh komunikan atas pesan yang diterima. Ketiga, Adanya peningkatan kualitas hubungan interpersonal atau antar pribadi (Siti Rahmi, 2021).

Dapat disimpulkan bahwa pembaca tarot dan klien yang menjadi informan dalam penelitian dapat mengerti maksud terkait dengan pesan yang diberikan oleh satu sama lain. Selain itu, terdapat satu klien yang merasa bahwa dalam konsultasi pembaca tarot menggunakan bahasa yang kurang sesuai dengan klien yang bersangkutan sehingga pesan yang diterima kurang jelas. Akan tetapi klien tersebut juga menegaskan bahwa terdapat beberapa bagian pesan yang dapat dimengerti oleh klien. Dalam proses komunikasi juga dapat dilihat bahwa komunikasi yang dilakukan pada saat konsultasi tarot melalui online chatting adalah komunikasi interaktif dan dua arah. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa antara pembaca tarot dengan klien saling memberikan *feedback* atau umpan balik atas pesan yang diterima. Kualitas hubungan interpersonal antara pembaca tarot dapat dilihat pada bagian komunikasi dalam menjalin hubungan, dimana terdapat kenyamanan antara pembaca tarot dengan klien ketika melakukan konsultasi melalui online chatting. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya peningkatan hubungan komunikasi mulai dari individu yang tidak saling mengenal yang pada akhirnya terdapat kepercayaan dengan klien memberikan

identitas kepada pembaca tarot serta komunikasi yang dijalin menimbulkan kenyamanan satu sama lain.

Komunikasi Interpersonal Pembaca Tarot Dengan Klien Dalam Membangun Hubungan Melalui Online Chatting

Secara garis besar, pembaca tarot berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada klien dengan memberikan kenyamanan, tidak memberikan judge secara langsung, berusaha menyesuaikan bahasa dengan klien. Beberapa pembaca tarot seperti SR dan CH untuk tidak berusaha memberikan ekspresi secara berlebihan dan senatural mungkin. CH menjelaskan bahwa dalam hubungan antar manusia harus ada kepercayaan yang dibangun satu dengan yang lain. Pandangan yang sama dengan klien atau pengguna jasa tarot bahwa untuk membangun suatu hubungan perlu adanya kenyamanan. Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa pembaca tarot berhasil memberikan kenyamanan kepada klien sikap dan tindakan yang dinilai "*friendly*". Selain itu, beberapa klien juga menjelaskan bahwa perlu adanya kejujuran dalam konsultasi melalui online chatting, pembacaan yang detail, jelas dan membangun.

Hubungan interpersonal adalah sebuah proses, dimana situasi yang terdapat dua individu yang melakukan interaksi di masa lalu, saat ini dan di masa depan yang terikat (Wood, 2019). Interaksi interpersonal dapat terjadi dalam bentuk hubungan yang simetris maupun komplementer. Hubungan yang simetris merupakan hubungan yang setara, dimana hubungan ini mencerminkan perilaku yang dilakukan oleh individu yang terlibat dalam proses komunikasinya. Hubungan komplementer mempunyai syarat adanya perbedaan perilaku antara individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Hubungan Komplementer cenderung lebih produktif, dimana individu yang terlibat sering berada pada posisi vertikal atau bertolak belakang (Siti Rahmi 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hubungan yang terdapat dalam konsultasi tarot melalui online chatting adalah hubungan interpersonal secara komplementer. Dimana adanya perbedaan perilaku antar individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa pembaca tarot dalam penelitian ini menjadi penyedia jasa dan klien adalah pengguna jasa tersebut. Sebagai contoh pembaca tarot berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan nyaman bagi klien, sedangkan klien adalah individu yang menerima pelayanan dan nyaman tersebut melalui bacaan yang detail, jelas dan jujur.

Strategi Komunikasi Interpersonal Pembaca Tarot Dengan Klien Dalam Upaya Membangun Kepercayaan Melalui Online Chatting

Membentuk kepercayaan pelanggan adalah salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan (Norhermaya dan Soesanto, 2016). Kepercayaan pelanggan didefinisikan sebagai bentuk pemikiran, perasaan, emosi serta perilaku yang telah diwujudkan sebagai suatu pernyataan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan demi kepentingan klien ketika mereka menyerahkan kontrol langsung (Leninkumar, 2017). Secara keseluruhan, dapat dilihat cara dan kepercayaan mempunyai keterikatan satu sama lain. Secara garis besar, pembaca tarot membangun kepercayaan klien dengan membuat klien merasa bahwa pembaca tarot dapat diandalkan demi kepentingan klien ketika mereka menyerahkan seluruh cerita terkait dengan permasalahan yang mereka hadapi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, bahwa secara tidak langsung ketika klien memberikan cerita dan identitas kepada pembaca tarot maka, saat itu juga klien memberikan kepercayaan kepada pembaca tarot atas identitas dan cerita yang mereka terima.

Dalam jurnal *Membangun Trust (Kepercayaan) Pasangan Dengan Melalui Komunikasi Interpersonal*, Hoogendoorn, Jaffry & Treu (2018) mengatakan Kepercayaan Interpersonal meliputi dua aspek yaitu kepercayaan yang didasarkan oleh aspek kognitif dan kepercayaan yang didasarkan oleh aspek emosional atau afektif. Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan tidak selalu bergantung pada pengalaman saja, akan tetapi kepercayaan melibatkan emosi dan perasaan yang berhubungan dengan pengalaman tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti, kepercayaan kognitif yang diberikan oleh klien dapat dilihat ketika, klien mengandalkan jasa yang diberikan oleh pembaca tarot untuk kepentingan klien. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara klien, dimana klien menggunakan jasa konsultasi tarot melalui online untuk menemukan arahan atau bimbingan atas masalah yang mereka hadapi. Peneliti menyimpulkan bahwa klien memberikan kepercayaan kepada pembaca tarot karena kompetensi, keahlian, dedikasi dan pengalaman kerja pembaca tarot itu sendiri. Secara keseluruhan pembaca tarot berusaha untuk menjaga kode etik konselor dengan merahasiakan identitas klien, memberikan hasil bacaan tarot secara jujur, memberikan kenyamanan dan saran yang membangun kepada klien. Sedangkan kepercayaan emosional atau afektif dapat dilihat berdasarkan kepercayaan yang diberikan oleh pembaca tarot kepada klien yang berani bercerita dan kepercayaan yang diberikan oleh klien kepada pembaca tarot melalui cerita dan identitas yang diberikan.

Terdapat 3 dimensi kepercayaan yang dapat dibentuk yaitu kemampuan, kebaikan hati dan integritas (Rahmawati, 2013). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, pembaca tarot berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan keamanan atas transaksi yang dilakukan terkait dengan identitas ataupun cerita yang diterima oleh pembaca tarot dari klien. Dalam sudut pandang dimensi kebaikan hati, peneliti menyimpulkan bahwa pembaca tarot berusaha untuk memberikan keamanan dalam memberikan kepuasan klien yang meliputi, keuntungan yang diperoleh pembaca tarot dan pengguna jasa tarot atau klien. Pembaca tarot memperoleh keuntungan yang dapat dilihat secara materi atas transaksi yang dilakukan oleh pengguna jasa tarot dan pembaca tarot yang bersangkutan. Sedangkan keuntungan klien dapat dilihat dari hasil pembacaan yang dapat digunakan untuk melakukan antisipasi berdasarkan hasil potensi, peluang dan peringatan yang diberikan oleh pembaca tarot atas masalah yang akan datang. Dilihat dari sudut pandang dimensi integritas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pembaca tarot berusaha untuk memberikan informasi yang Sejajurnya sesuai dengan kartu tarot yang keluar. Apabila hasil bacaan atau konsultasi adalah buruk, pembaca tarot tidak akan men-judge mental klien secara langsung. Akan tetapi, pembaca tarot akan berusaha untuk memberikan hasil bacaan yang membangun. Berdasarkan hasil observasi peneliti, beberapa pembaca tarot berusaha untuk menunjukkan kredibilitas yang mereka punya melalui sertifikat atau dokumen yang mendukung profesi yang mereka jalankan.

Persentase Kesamaan Hasil Bacaan Tarot dengan Realitas Klien

Berdasarkan hasil wawancara, persentase kesamaan hasil bacaan tarot dengan realitas klien cukup beragam. Persentase kesamaan hasil bacaan dengan realitas klien: ada penampilan.

SL mengatakan “aku percaya diri sekitar 85% sesuai dengan ekspektasi klienku, sisanya adalah hal di luar prediksi”

SR mengatakan “Bisa dibilang 90% dan 10% itu kegagalan atau ketidaksamaan itu terjadi karena klien tersebut kurang terbuka atas informasi yang mereka berikan.”

TK mengatakan “Kalau untuk 100%, itu sudah tidak mungkin. Sebenarnya kembali lagi pada kepercayaan klien, ketika klien itu percaya ya maka persentase pembacaan tarot bisa di atas 80% hingga 90%. Apabila adanya keraguan atau kepercayaan pada tarot tidak terlalu besar maka, persentasenya bisa dibawa 50%. Aku bahkan pernah meminta testimoni langsung dari klien ku, mereka bilang bahwa hanya 25% saja yang benar dari apa yang aku bacakan, sekitar 1/4 dari konsultasi 30 menit.”

AD mengatakan “Dari beberapa tahun, saya berhasil mengumpulkan sekitar 1500 data pembacaan klien. Secara luar biasa, saya mendapatkan persentase yang cukup tinggi yaitu, sekitar 90%. Saya berbicara berdasarkan data yang sudah saya buat dan sudah di validasi juga oleh klien saya. Kebetulan saya juga membuka kelas tarot dan hal itu tetep saya sarankan untuk murid saya.”

CH mengatakan “Saya percaya diri, 90 persen pembacaan saya sesuai dengan klien. Pada saat saya awal membuka layanan ini, saya selalu menanyakan testimoni kepada klien saya setelah melakukan reading.”

YM mengatakan “Secara keseluruhan, ketika aku melakukan pembacaan atau konsultasi online chatting, rata-rata layanan ku mengatakan benar dan sesuai dengan realitas yang ada. Kalaupun pembacaan ku tidak sesuai dengan realitas klien, itu karena pembacaan ku yang kurang bagus yang disebabkan kan oleh energi yang tidak sinkron dengan klien itu sendiri”

AF mengatakan “Ya, secara keseluruhan 85% hampir sama dengan hal yang ada di diri saya. Tanggapan saya terkait hal itu, tidak terlalu 100% percaya, namun hal tersebut dapat dijadikan solusi ataupun pertimbangan ketika saya memutuskan suatu hal.”

LC mengatakan “Sejauh saya menggunakan jasa tarot ini makna dari kartu yang disampaikan terhadap cerita yang saya jelaskan cukup sesuai dengan realitas kehidupan saya. Saya pribadi tidak percaya 100% terhadap jasa tarot ini tetapi saya cukup puas dengan hasil yang diperoleh selama menggunakan jasa tarot ini.”

JN mengatakan “Ya, secara keseluruhan hampir 85% bacaan yang diberikan mirip dengan keadaan yang saya alami.”

CHL mengatakan “Ya, kurang tahu bila dipresentasikan, mungkin sekitar 85%.”

FW mengatakan “50% yang dikatakan oleh pembaca tarot benar adanya, akan tetapi sisanya belum sesuai dengan realita saat ini.”

AHD mengatakan “Sekitar 40% sesuai dengan apa yang disampaikan, Jika saya pahami sebagai proses jangka pendek. Akan tetapi jika ditarik pada jangka panjang, 70% sesuai dengan realitas yang saya alami.”

WL mengatakan “Menurut saya, kemiripan yang berhasil ia sampaikan hanya 30%. Menurut saya apa yang dibacakan oleh pembaca tarot tidak sesuai dengan apa yang ada dalam kehidupan nyata saya. mungkin pembacaan itu lebih cocok ke masa lalu saya dibanding dengan cerita yang saya sampaikan saat in.”

AP mengatakan “Pembacaan kartu yang diberikan dengan realitas yang ada setidaknya memiliki kesamaan 60% hingga 75% sama. Ketika saya mengetahui hal tersebut, saya merasa kaget dan mungkin dapat dikatakan percaya dengan hal tersebut.”

Dari keempat belas informan memberikan pandangan yang beragam. Secara garis besar pembaca tarot percaya diri bahwa hasil bacaan dengan realita klien mempunyai kesamaan diatas 85% bahkan ada yang menyentuh 90%. Loyal Klien pun juga memberikan validitas rata-rata kesamaan bacaan dengan realitas kehidupannya adalah 85%. Sedangkan berbanding terbalik dengan pengguna jasa tarot yang hanya satu kali. Secara garis besar klien yang menggunakan jasa hanya sekali memberikan persentasi mulai dari 30% hingga 75%. Dapat disimpulkan bahwa kesamaan hasil bacaan tarot melalui online chatting dengan realitas kehidupan dan masalah klien pada pembaca tarot dan loyal klien lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna jasa tarot yang hanya satu kali saja.

Pembahasan

Komunikasi Siber

Komunikasi siber dalam konteks media baru adalah bentuk komunikasi yang di mediasi oleh komputer yang terhubung dengan jaringan global melalui internet. Dalam artian lain, komunikasi siber merupakan komunikasi yang terjadi di dalam ruang siber (siberspace) atau dunia maya (Ahmad dan Rifqi, 2020). Dalam penelitian ini yang menjadi fokus komunikasi tidak hanya pada komunikasi interpersonal akan tetapi komunikasi siber. Penelitian ini melihat bagaimana komunikasi interpersonal dapat bekerja di dalam komunikasi siber. Konsultasi tarot melalui online chatting menggunakan komunikasi interpersonal yang dimediasi oleh komputer yang terhubung dengan jaringan Global melalui internet yang terjadi dalam dunia maya. Komunikasi pembaca tarot dengan klien adalah komunikasi interpersonal yang terdapat dalam komunikasi siber. Dimana pembaca tarot dan pengguna jasa tarot atau client melakukan komunikasi dengan menggunakan media yang terhubung dengan jaringan internet dan terjadi di dalam dunia maya.

Sama halnya dengan komunikasi interpersonal, komunikasi siber juga memiliki karakteristik. Nasrullah menjelaskan bahwa karakteristik media siber sebagai berikut (Yolanda dan Septia, 2020):

Network

Terhubung dengan jaringan yang tak terbatas ruang dan waktu tanpa melihat wilayah geografis. Komunikasi yang dilakukan ketika konsultasi tarot melalui online chatting memang tidak terbatas ruang dan waktu tanpa melihat wilayah atau geografis pembaca tarot maupun klien. Berdasarkan hasil observasi, pembaca tarot dengan klien memiliki jarak yang

cukup jauh antara satu dengan yang lain. Seperti yang ada pada hasil wawancara, cara AD menegaskan bahwa 97% kliennya datang dari luar daerah. Dapat dilihat juga berdasarkan informasi narasumber, rata-rata tarot yang menjadi narasumber Dalam penelitian ini berada di luar daerah Tangerang maupun Jakarta. Akan tetapi, pengguna jasa tarot yang menjadi narasumber Dalam penelitian ini, rata-rata tinggal di daerah Tangerang dan Jakarta. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi atau wilayah antara pembaca tarot dengan klien tidak membatasi konsultasi tarot.

Information

Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai bentuk seperti, teks, audio, foto ataupun audio visual dan teks secara bersamaan. Secara garis besar, komunikasi yang dilakukan dalam konsultasi tarot melalui online chatting berbentuk teks. Teks yang terdapat dalam konsultasi tarot dapat didukung dengan media lain seperti foto ataupun simbol-simbol emoticon. Namun informasi lain seperti, testimoni dan dokumen pendukung lainnya dapat dilihat melalui media sosial pembaca tarot itu sendiri.

Interface

Secara harfiah, interface berarti antarmuka. Akan tetapi dalam penelitian ini interface yang dimaksud adalah Perangkat penerjemah saat individu melakukan interaksi melalui media komputer. Secara garis besar penggunaan perangkat konsultasi tarot melalui online chatting adalah segala media yang terhubung dengan jaringan internet seperti, gawai, komputer ataupun laptop. Dimana perangkat ini terhubung dengan media sosial yang menyediakan ruang Chatting di dalamnya. Secara garis besar konsultasi tarot melalui online chatting menggunakan media sosial WhatsApp dan rata-rata penggunaan perangkat konsultasi tarot melalui online chatting adalah gawai.

Archive

File dan dokumen informatif yang dibagikan pada dunia maya dapat tersimpan selama server yang digunakan masih berfungsi dengan baik dan tidak dihapus. Dalam penelitian ini proses komunikasi dapat disimpan melalui ruang chatting yang telah digunakan ketika konsultasi tarot melalui online chatting. File atau dokumen serta informasi pendukung seperti foto kartu tarot, tetap dapat dilihat selama media yang digunakan masih berfungsi dengan baik dan ruang chatting tidak dihapus.

Interactivity

Mendorong setiap individu yang menggunakan media sosial untuk berkomunikasi secara interaktif. Proses komunikasi yang dilakukan dalam konsultasi tarot melalui online chatting berlangsung secara interaktif atau komunikasi yang dilakukan bersifat dua arah.

Dimana proses komunikasi interpersonal antara pembaca tarot dengan klien, dimulai dengan komunikator melakukan *encoding* pesan dengan menggunakan media yang akan di decoding oleh komunikan. Kemudian komunikan akan memberikan *feedback* secara langsung dan komunikasi akan terus berputar hingga batas waktu itu yang sudah ditetapkan.

Simulation

Melalui dunia maya, komunikasi dapat melakukan rekayasa positif dengan maksimal melalui teks, grafis ataupun audio visual. Melalui dunia maya, suasana dan konsep yang dilakukan pada saat komunikasi dalam konsultasi tarot secara online akan mirip dengan konsultasi tarot secara offline. Dalam penelitian ini, dunia maya menyediakan tempat bagi pembaca tarot dan klien yang melakukan konsultasi tarot secara online untuk merasakan suasana dan konsep yang mirip dengan konsultasi secara tatap muka.

Secara garis besar komunikasi siber masuk dalam komunikasi yang dilakukan oleh pembaca tarot dengan klien ketika melakukan konsultasi tarot melalui online chatting. Komunikasi siber dapat dilakukan berbagai bentuk mulai dari teks, audio, visual maupun audio visual yang dilakukan secara bersamaan. Dalam penelitian ini, komunikasi siber yang digunakan hanya dalam bentuk teks dan visual. Karena, konsultasi tarot melalui online chatting sebagian besar hanya menggunakan kata-kata sebagai simbol komunikasi. Akan tetapi, pembaca tarot memberikan dukungan melalui emoticon yang dapat diterima secara visual oleh pembaca tarot, contohnya adalah emoticon. Dalam hal ini, komunikasi siber melalui ruang chatting yang digunakan cukup membantu pembaca tarot dan klien dalam melakukan konsultasi meskipun ada beberapa hal yang terdapat dalam konsultasi offline atau tatap muka tidak terdapat dalam konsultasi *online*. Akan tetapi secara garis besar, komunikasi siber cukup membantu pembaca tarot untuk meraih klien di luar daerah atau batasan mereka masing-masing. Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga melihat bahwa media sosial merupakan salah satu yang digunakan oleh pembaca tarot dalam komunikasi siber dengan tujuan untuk mengedukasi atau membangun kepercayaan calon klien melalui testimoni dan dokumen yang mendukung pembaca tarot.

Budaya Siber

Budaya siber dalam konteks komunikasi menjelaskan bahwa budaya sebagai sekumpulan praktik sosial dimana terjadi produksi, sirkulasi dan pertukaran makna sosial yang berada dalam komunikasi antar individu ataupun kelompok. Budaya siber juga dapat dilihat melalui perspektif material, simbolik dan pengalaman individu. (Nasrullah, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara, budaya siber dapat dilihat melalui komunikasi yang dilakukan pembaca tarot dengan klien pada saat konsultasi tarot secara *online* chatting.

Secara sederhana pola komunikasi yang dilakukan antara konsultasi tarot melalui tatap muka atau offline dengan konsultasi tarot melalui *online chatting* akan memiliki perbedaan meskipun tidak terlalu signifikan. Ketika konsultasi *online*, pola komunikasi pembaca tarot akan lebih komunikatif untuk mencari tahu lebih dalam mengenai karakteristik pengguna jasa tarot yang bersangkutan dan pengguna jasa tarot atau klien akan lebih banyak bercerita untuk menyampaikan karakteristiknya secara tidak langsung kepada pembaca tarot sebagai pengganti visual maupun audio yang tidak dapat dirasakan secara langsung oleh pembaca tarot. Secara tidak langsung budaya yang ditampilkan oleh pembaca tarot dan klien pada dunia maya bukan representasi sepenuhnya dari budaya pembaca tarot dan klien secara nyata, melainkan hasil konstruksi dari pola komunikasi yang dilakukan melalui jaringan internet yang akan membentuk budaya baru atau budaya siber.

Dalam perspektif material, konsultasi tarot melalui *online chatting* dapat mempermudah pembaca tarot ataupun klien dalam memperoleh informasi ataupun tujuan lain yang tidak terbatas. Penggunaan internet dalam konsultasi tarot melalui *online chatting* memiliki ruang komunikasi yang tidak melihat batas ruang dan waktu. Dalam perspektif simbolik, internet atau ruang Chatting yang digunakan untuk melakukan konsultasi tarot dapat dilihat sebagai simbol secara virtual dan abstrak. Sedangkan dalam perspektif pengalaman, ruang siber yang digunakan pada konsultasi tarot melalui *online chatting* dilihat sebagai bentuk media yang memberikan pola interaksi antara pembaca tarot dengan klien melalui perangkat teknologi.

Realitas Sosial Siber

Dalam penelitian ini yang menjadi realitas sosial adalah konsultasi tarot melalui *online chatting* yang dibentuk oleh pembaca tarot dan klien. Dimana, di dalam realitas sosial tersebut terjalin hubungan antar manusia yaitu pembaca tarot dengan klien. Realitas sosial siber terbentuk melalui tiga elemen dalam satu kesatuan yang dapat divisualisasikan dengan bentuk segitiga yaitu, interaksi sosial, kultur dan struktur sosial. Ketiga elemen ini dapat dilihat melalui perspektif *online* maupun offline yang tak terlepas dari dimensi ruang dan waktu (Nasrullah, 2017).

Konsultasi tarot melalui *online chatting* sebagai realitas virtual dalam kondisi tertentu yang kembali mengaburkan batasan yang ada antara teknologi dan sosial. Dalam hal ini manusia maupun mesin sama-sama kontribusi menciptakan realitas. Segala jenis fitur teknologi saling terhubung dengan pengguna yang demikian dapat bertransformasi dari realitas. Pertemuan yang berawal dari ruang sosial kemudian dibawa kepada ruang virtual yang telah bermetamorfosis sebagai realitas sosial siber yang dibentuk oleh dimensi ruang

dan waktu. Waktu tersebut menjadi bagian dari sejarah yang ditunjukkan melalui pola komunikasi antara pembaca tarot dengan klien mulai dari tatap muka hingga menggunakan media yang sebagian besar digunakan oleh narasumber pada penelitian ini adalah WhatsApp. Dalam rentang waktu tertentu, masing-masing individu baik pembaca tarot maupun klien akan menghasilkan orientasi harapan ataupun keinginan sebagai bagian untuk mempertahankan hubungan dan membangun kepercayaan. Setelah orientasi dan struktur terbentuk, interaksi akan menghasilkan regulasi atau aturan yang dapat memberikan arahan terkait bagaimana pola komunikasi yang harus dilakukan ketika melakukan konsultasi tarot melalui *online chatting*. Setiap pembaca tarot mempunyai regulasi atau aturan masing-masing sebelum melakukan konsultasi tarot *online chatting* dengan klien.

Dalam hal ini, waktu menjadi dimensi yang dibutuhkan dalam pertukaran kultur yang pada akhirnya akan membentuk realitas sosial-siber (Nasrullah, 2017). Semua bahasa, realitas, analogi, ekspresi maupun objek yang ada di dunia nyata di konstruksi dan direkonstruksi di dunia siber. Semua menjadi pengalaman yang ditunjukkan melalui layar gawai, komputer ataupun laptop masing-masing. Ruang pada media sosial berhubungan dengan geografi dan demografi pengguna. Hal tersebut dapat dilihat ketika pengguna jasa tarot atau klien memperkenalkan dirinya melalui form yang diberikan oleh pembaca tarot, sekaligus menunjukkan citra diri di dunia virtual yang presentasikan penampakan (*visibility*) berupa foto dan identitas klien. Rekonstruksi dan penampakan yang diperlihatkan pada media sosial khususnya media chatting merupakan praktik dari interaksi dan komunikasi antara individu yang satu dengan individu yang lain. Pembaca tarot maupun klien akan mengidentifikasi pesan dan proses komunikasi dalam konsultasi tarot yang dilakukan dengan aspek verbal serta nonverbal (*emoticon*), sebagai cara untuk memahami dan mengerti hasil dari pembacaan atau konsultasi tarot saat itu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka mengenai strategi komunikasi interpersonal pembaca tarot dengan klien dalam upaya membangun kepercayaan melalui *online chatting* dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Setiap pembaca tarot mempunyai strategi dan keunikannya masing-masing untuk membangun kepercayaan klien melalui *online chatting*. Secara garis besar, strategi yang dilakukan oleh pembaca tarot dalam membangun kepercayaan klien melalui *online chatting*

adalah membangun hubungan baik dengan klien terlebih dahulu dengan pelayanan terbaik. Konteks pelayanan terbaik dalam hal ini diantaranya adalah menjunjung tinggi kerahasiaan atas identitas yang diberikan oleh klien, memberikan hasil bacaan sejujurnya, memberikan kenyamanan dengan dukungan dan tidak men-judge apapun yang menjadi masalah klien. Pembaca tarot juga harus mempunyai empati yang tinggi untuk mengerti apa yang dirasakan oleh klien, berusaha untuk bersikap natural dan tidak memberikan ekspresi secara berlebihan.

Kepercayaan klien atau pengguna jasa tarot melalui *online chatting* dapat dilihat dari aspek kognitif dengan adanya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh pembaca tarot maka, klien akan lebih mudah percaya atas hasil bacaan. Kemudian aspek emosional atau afektif dengan adanya dukungan atau motivasi yang diberikan oleh pembaca tarot kepada pengguna jasa tarot memberikan kenyamanan sehingga adanya peningkatan rasa kepercayaan terhadap pembaca tarot. Secara garis besar, klien atau pengguna jasa tarot dapat lebih percaya apabila hasil pembacaan yang diberikan oleh pembaca tarot sesuai dengan realitas kehidupan klien.

Setiap pembaca tarot memiliki aliran atau pendekatan yang berbeda-beda. Setiap pendekatan mempunyai pandangannya masing-masing mengenai tarot. Sebagian besar pembaca tarot memandang tarot sebagai psychology tools atau media yang dipergunakan untuk membantu proses konseling. Pembaca tarot juga memandang suatu hal yang wajar ketika masyarakat memiliki pandangan mengenai tarot adalah mitis atau magis. Karena tak dapat dihindari, bahwa tarot memang memiliki sejarah dan simbol-simbol yang bertolak belakang dengan agama. Keberadaan tarot di Indonesia juga didukung dengan kentalnya budaya Indonesia akan suatu hal mistis atau magis dan media mainstream yang membawa serta membiasakan opini tersebut di masyarakat. Meskipun begitu, tarot juga dapat disandingkan dengan berbagai ilmu, tidak hanya psikologi. Tarot dapat berhubungan dengan ilmu komunikasi, ilmu ekonomi bahkan musik. Semua kembali lagi pada kepercayaan dan keyakinan masing-masing, bagaimana menilai tarot itu sendiri.

Konsultasi tarot melalui *online chatting* cukup mengimbangi konsultasi tarot melalui tatap muka. Pada era pandemik, semua kegiatan dibatasi dan dilakukan secara *online*. Teknologi bukan hanya sekadar alat yang dapat mempermudah segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia, tetapi teknologi telah menjadi pokok dalam setiap gerak dan aktivitas manusia. Akan tetapi, tidak terlalu mulus dengan konsultasi tarot melalui *online chatting*. Dalam penelitian ini, konsultasi tarot melalui *online chatting* menuai kontra dari beberapa klien. Akan tetapi peluang yang bagus juga untuk pembaca tarot di luar daerah, mereka mampu meraih klien dengan mudah melalui jejaring internet.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa terdapat banyak keterbatasan dalam penelitian ini. Sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut diantara lain:

Bagi pembaca ataupun masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pandangan baru pada masyarakat mengenai gambaran positif tentang tarot bahwa, ternyata tarot dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan ilmu. Tidak hanya mistis dan psikologi, akan tetapi tarot juga dapat dilihat dari sudut pandang komunikasi, ekonomi dan seni.

Berdasarkan proses penelitian yang telah peneliti jalankan, masih sedikit penelitian mengenai tarot. Para peneliti dapat melakukan penelitian lebih banyak dan mendalam mengenai tarot dari berbagai sudut pandang maupun ilmu. Sehingga dapat mempermudah peneliti-peneliti yang akan datang dalam memperoleh data ataupun informasi terbaru mengenai tarot.

DAFTAR REFERENSI

- Audifax, L. R. (2013). *Tarot dan psikologi simbol*. Bhuana Ilmu Populer.
- Gumelar, H. M. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi*. Akademia Permata.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*. Umsida Press.
- Heriyana, D. (2018). Tipe pembaca tarot. Diakses dari <https://konsultasitarot.com/tipe-tarot-reader/>
- JUD. (2016). *Kursus singkat dan cepat internet*. Jubilee Enterprise.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i4/2821>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. (n.d.). Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (n.d.). Pengertian daring. Diakses dari <https://badanbahasa.kemdikbud.go.id/>
- Nasrullah, D. R. (2017). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan*. Simbiosis Rekatama Media.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Kepercayaan pelanggan sebagai dasar hubungan jangka panjang.
- Putri, A. W. (2018). Tarot online menjamur, tapi mengapa orang suka diramal. Diakses dari <https://tirto.id/tarot-online-menjamur-tapi-mengapa-orang-suka-diramal-cFm5>
- Putri, V. K. M. (2021). Chatting: Definisi, fungsi, manfaat dan contohnya. Diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/25/162510669/chatting-definisi-fungsi-manfaat-dan-contohnya?page=all>

- Prasetya, N. L. (2021). Konsultasi dokter online: Solusi kesehatan masa kini. Diakses dari <https://aido.id/health-articles/konsultasi-dokter-online-solusi-kesehatan-masa-kini/detail>
- Rimba, & Audifax. (2013). *Tarot dalam perspektif psikologi simbol*.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi interpersonal dan hubungan dalam konseling*. Syiah Kuala University Press.
- Widratie. (2016). Tidak ada jin dan iblis dalam ramalan tarot. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20160110081657-277-103221/tidak-ada-jin-dan-iblis-dalam-ramalan-tarot>
- Wood, J. T. (2019). *Komunikasi interpersonal: Interaksi keseharian* (Edisi 6). Salemba Humanika.
- Yolanda Octha Verren, S. W. (2020). Komunikasi siber beauty vlogger Fatya Biya dalam mendukung citra merek Wardah. *Prologia*, 298. <https://doi.org/10.24912/pr.v4i2.6512>