

PELANGGARAN HARAPAN TERKAIT EDUKASI KECANTIKAN DI REALITAS TIKTOK

(Studi dengan Pendekatan Dramaturgi pada akun dr. Richard Lee, MARS, AAAM dan
dr. Reza Gladys, Dipl. AAAM)

Nur Hidayah¹

nur.hidayah1225@student.uns.ac.id¹

Drajat Tri Kartono^{2*}(Correspondence Author)

drajatri@staff.uns.ac.id²

Abstract

Tiktok is a medium for people to interacting that using videos and had a huge popularity impact in the society, especially during the current pandemic. One of the content that is attracting attention is beauty education. In educating the followers, the doctor presents themselves so that they have certain expectation when interacting. Interactions with this kind of expectation may be subject to violations such as face-to-face interactions. Unfortunately, there has been no research related to the violation of expectations on Tiktok, especially beauty education content. Therefore, the research aims to find out the violation of expectations that occur in beauty education in Tiktok which includes presentations and expectations of actors, violations of expectations, as well as the value of rewards for violations of expectations. The theories used are Dramaturgy Theory by Erving Goffman and Expectancy Violation Theory by Judee K. Burgoon. The research method used is qualitative with a dramaturgical approach. Informants are determined through purposive sampling techniques. The research data was obtained through Tiktok account documentation @drrichardlee and @rezagladys. In addition, there are also supporting documents in several sources. Data collection is done by collecting documentation that supports the research data needed in the form of screenshots and videos. Then the validity of the data is done by triangulation technique, which is comparing video sources with another. As well as data analysis using Miles and Huberman's interactive models.

The results showed that the self-presentation displayed by dr. Richard Lee and dr. Reza Gladys as the aesthetic doctors had the expectation that their followers would have the same perception or understand receiving presentations and messages delivered. However, there are forms of breach of expectations found, such as commenting outside the topic discussed, not understanding the message being conveyed, and denying or disagreeing with it. These violations are rewarded with different rewards, they are high-valent positive violations, high-valent negative offenses, and low-valent negative offenses.

Keywords: *violation of expectations, dramaturgy, beauty education, reality tiktok.*

Abstrak

Tiktok merupakan media berinteraksi menggunakan video yang sedang digandrungi masyarakat, khususnya masa pandemi sekarang ini. Salah satu konten yang sedang menarik perhatian adalah edukasi kecantikan. Dalam mengedukasi para pengikutnya, dokter mempresentasikan diri sehingga memiliki harapan tertentu saat berinteraksi. Interaksi dengan harapan semacam ini bisa saja mengalami pelanggaran seperti saat interaksi tatap muka. Sayangnya, belum terdapat penelitian yang membahas terkait adanya pelanggaran harapan pada Tiktok, khususnya konten edukasi kecantikan. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengetahui pelanggaran harapan yang terjadi pada edukasi kecantikan dalam Tiktok yang meliputi presentasi dan harapan aktor, bentuk pelanggaran harapan, serta nilai imbalan atas pelanggaran harapan. Teori yang digunakan adalah Teori Dramaturgi oleh Erving Goffman dan Teori Pelanggaran Harapan milik Judee K. Burgoon. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan dramaturgi. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling. Data penelitian diperoleh melalui dokumentasi akun tiktok @drrichardlee dan @rezagladys. Selain itu terdapat pula dokumentasi pendukung pada beberapa sumber. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan dokumentasi yang menyokong data penelitian yang dibutuhkan berupa tangkapan layar dan video. Kemudian validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan video satu dengan yang lainnya. Serta analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan mengumpulkan data pelanggaran harapan pada edukasi kecantikan di realitas Tiktok melalui catatan, kemudian mereduksi data, mengelompokkannya, dan menyajikan data yang telah diperoleh untuk selanjutnya diverifikasi juga disimpulkan.

Kata Kunci : pelanggaran harapan, dramaturgi, edukasi kecantikan, realitas tiktok.

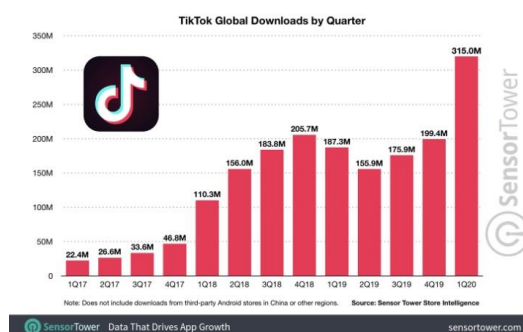
A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, masyarakat di berbagai belahan dunia sedang dilanda fenomena media sosial bernama Tiktok. Fenomena Tiktok awalnya berupa video singkat yang menampilkan seseorang menari atau melakukan sinkronasi bibir (*lipsync*). Akan tetapi, sekarang semakin beragam, seperti DIY (*Do It Yourself*) atau tips, video masak, belajar bahasa, *life hack*, ataupun kesenian menjadi konten yang menarik para pengguna di Indonesia (Fazrin, 2020). Baru-baru ini, Tiktok yang berencana untuk meningkatkan fokusnya pada konten edukasi, diketahui bekerja sama dengan University of Cambridge, Inggris (BBC Indonesia, 2020).

South China Morning Post menyebutkan bahwa pengguna Tiktok berasal dari generasi Z (Saumi, 2018). Seiring perkembangannya, tren ini tidak hanya

diikuti oleh remaja, tetapi juga orang dewasa hingga lansia, seperti akun pengguna bernama *@fashion_grannies*.

Tiktok merupakan media sosial buatan perusahaan teknologi *ByteDance* yang didirikan oleh Zhang Yiming. Yiming sendiri merupakan seorang lulusan *software engineer* Universitas Nankai yang mendirikan perusahaan teknologi ByteDance pada Maret 2012. Popularitas aplikasi video pendek Tiktok terus menanjak dalam beberapa bulan terakhir sejak diluncurkan secara resmi pada September 2016 (Anggraini, 2018).



Gambar 1 : Jumlah unduhan Tiktok secara global per April 2020 (Sumber : Sensortower)

Tiktok semakin banyak digunakan oleh masyarakat pada saat pandemi Covid-19, tak terkecuali di Indonesia. Kebosanan yang melanda akibat karantina berbulan-bulan membuat aplikasi Tiktok menjadi jawaban atas hiburan di sela *Work From Home* maupun *Study From Home*. Pembuatan video pendek dengan fitur yang beragam, penggunaan yang mudah, dan dapat terkenal secara instan merupakan nilai jual Tiktok dibandingkan dengan media sosial yang sebelumnya sudah ada, seperti Facebook, Instagram, Twitter, Path, dsb. Dari gambar di atas pada Bulan April 2020, Sensortower menulis bahwa Tiktok telah menembus 2 milyar unduhan mengalahkan Instagram dan Facebook (Chapple, 2020). Lebih lanjut, menurut Tempo.co pada Juli 2020, Indonesia menduduki peringkat ke 4 jumlah pengguna Tiktok terbanyak di dunia (Christy, 2020). Berkat fitur dan kemudahannya, tidak heran jika media sosial ini dapat menggaet banyak pengguna dan banyak dimanfaatkan untuk media pemasaran. Melihat kesuksesannya, sekarang ini banyak muncul media sosial yang menawarkan fungsi serupa. Bahkan, konten video yang dibuat pada aplikasi Tiktok banyak dibagikan dan diunggah kembali di *platform* lain, seperti Instagram, Whatsapp, dan Twitter.

Berbagai macam video dapat ditemukan di Tiktok, salah satunya yang membahas terkait edukasi kecantikan. Belakangan ini konten tersebut sedang menjadi sorotan masyarakat, khususnya kaum hawa. Ini dikarenakan produk tidak lulus uji BPOM bahkan palsu banyak beredar di masyarakat. Arustiyono selaku Direktur Pengawasan

Kosmetik Badan POM mengingatkan masyarakat untuk berhati-hati terhadap maraknya peredaran produk palsu dalam Lunch Talk yang disiarkan Berita Satu TV, Selasa (2/2). Dirinya juga menyebutkan kosmetik ilegal seperti sabun, night cream, dan day cream paling banyak ditemukan karena relatif murah dan sering digunakan masyarakat. Konten video edukasi kecantikan, terutama bersumber dari dokter ahli kecantikan dapat memberikan pengetahuan yang berhubungan dengan bagaimana cara merawat, mengenali masalah, bahkan berhati-hati pada kandungan produk kecantikan untuk wajah dan tubuh. Pada bagian ini beberapa dokter menjadi semakin dikenal seperti dr. Richard Lee, MARS, AAAM yang banyak membongkar produk abal-abal dan dr. Reza Gladys, Dipl. AAAM yang memperhatikan perawatan wajah serta tubuh.

Dokter ahli kecantikan selaku content creator berinteraksi dengan menyajikan pertunjukan berupa video dilengkapi berbagai macam atribut yang dibutuhkan. Dalam artian, mereka pasti membutuhkan persiapan sebelum mengunggah videonya. Erving Goffman dalam buku *The Presentation of Self In Everyday Life* (1959), menyebutkan bahwa interaksi seseorang dalam suatu situasi sosial merupakan sebuah *performance*, yang mana seorang selalu menyajikan pertunjukan pada orang lain dengan melakukan manajemen kesan. Selayaknya pada pertunjukan drama, persiapan creator Tiktok dilakukan pada panggung belakang dan pertunjukan berada pada panggung depan. Goffman menjelaskan panggung depan sebagai bagian penampilan seseorang yang lebih teratur dan berfungsi sebagai mode umum untuk mendefinisikan situasi bagi *audience*. Di dalamnya terdapat *setting* dan *personal front* yang digolongkan 4 lagi menjadi gaya (*manner*) dan penampilan (*appearance*) guna mendukung peranan yang dibawakan (Poloma, 2003).

Di sisi lain, panggung belakang merupakan tempat bagi individu mempersiapkan apa yang dipertunjukkan di panggung depan. Goffman (dalam Poloma, 2003) juga mengatakan bahwa sisi dapat dikatakan sebagai sisi yang sebenarnya atau yang murni apa adanya tanpa perlu melakukan persiapan yang berarti. Seseorang dalam hal ini membatasi siapa saja yang dapat melihat panggung belakangnya.

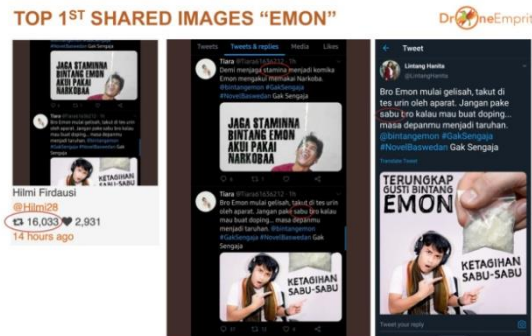
Peranan yang ditampilkan akan mempengaruhi tindakan seseorang dalam proses berinteraksi. Sebab ini diiringi harapan bahwa *audience* dapat menerima serta menangkap kesan yang dibawakan oleh dokter. Dengan adanya kesamaan persepsi tersebut, pesan yang dibawakan akan lebih mudah dipahami. Oleh karena itu, manajemen kesan atau *impression management* penting dilakukan dengan baik.

Sejalan dengan hal tersebut, Judee K. Burgoon, Professor Komunikasi asal University of Arizona juga membahas mengenai tindakan perilaku seseorang dapat mempengaruhi orang lain dan berpotensi menimbulkan apa yang disebut dengan pelanggaran harapan. Menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2009:153-164) pelanggaran harapan adalah bahwa seseorang memiliki harapan mengenai perilaku orang lain. Burgoon berpendapat bahwa perubahan tak terduga yang terjadi dalam jarak perbincangan antar individu dapat menimbulkan sesuatu perasaan tidak nyaman, bahkan rasa marah dan sering sekali dirasa ambigu. Burgoon menjelaskan bahwa setiap orang memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana sepatutnya lawan bicara kita berinteraksi dengan kita. Kepatutan tersebut dilihat dari norma sosial yang dianut atau berdasar pada pengalaman. Pelanggaran harapan dapat dipandang sebagai suatu hal positif atau negatif bergantung dari cara pandang korban terkait dengan pelanggaran yang telah dilakukan.

Burgoon mengkaji hal ini menggunakan zona proksemik milik Edward Hall (1966) (dalam Burgoon, 2019). Proksemik sendiri berarti ilmu yang mempelajari tentang penggunaan ruang seseorang. Proksemik membahas cara seseorang menggunakan ruang dalam percakapan mereka dan juga persepsi orang lain akan penggunaan ruang. Meski dilihat sebagai suatu yang wajar, penggunaan ruang dapat mempengaruhi pesan dan makna. Dalam kaitannya dengan hal tersebut Hall mengungkapkan 4 zona proksemik, yakni jarak intim (0-18 inci), jarak personal (18 inci-4 kaki), jarak sosial (4-10 kaki), dan jarak publik (lebih dari 10 kaki). Dengan kata lain, pelanggaran harapan diidentifikasi menggunakan jarak fisik antar individu.

Meski pemikiran Goffman dan Burgoon banyak diaplikasikan dalam berinteraksi secara tatap muka yang berjarak fisik, tidak menutup kemungkinan ini dapat terjadi pula di realitas maya. Jessica Vitak dan Caitlin McLaughlin dalam penelitiannya terkait norma dalam Facebook dan konsekuensi dari norma dan pelanggaran harapan di Facebook, menyebutkan bahwa hubungan antara jenis pelanggaran ekspektasi dan valensi mitra komunikasi mungkin lebih kompleks dari pada yang diperkirakan. Sebagai contoh pada beberapa individu dinilai negatif dalam konteks ini adalah kenalan. Mereka tampak melanggar harapan dengan hanya bersikap pasif. Norma kepasifan di antara kenalan tampaknya mempengaruhi perilaku, seperti kemampuan seseorang untuk mencapai tujuan presentasi diri untuk berkenalan, atau percakapan timbal balik atau konfrontasi teman (Vitak dan McLaughlin, 2011). Ini merupakan contoh bahwa seseorang memiliki panggung depan pada akun facebook, yang mana dia

mempesentasikan diri dalam hal ini menggunakan foto atau apa yang dia tulis dalam lamannya. Hal tersebut dilakukan dengan harapan mendapatkan respon dari orang lain seperti apa yang dijelaskan di atas. Namun, hasil yang didapat tidak sesuai dengan apa yang dia harapkan, yang mana kenalan hanya bersikap pasif atas presentasi yang ditunjukkan.



Gambar 2. (Sumber : twitter @ismailfahmi)



Gambar 3. (Sumber : instagram @bintangemon)

Contoh lain pelanggaran harapan di media sosial yaitu pada *stand up comedian*, Bintang Emon. Dia mengunggah video untuk menanggapi kasus Novel Baswedan dengan judul "ga sengaja" pada 12 Juni 2020 di akun twitter pribadinya. Video komedi berisi kekesalan yang dibalut dengan unsur *satire* ini mendapat banyak dukungan dari warga *net*. Akan tetapi, tidak semua merespon dengan positif sebagai mana tujuan Emon yang menyampaikan pendapatnya melalui jalur komedi. Video dengan jumlah tayangan 5.1 juta ini justru membuat Emon diserang buzzer dengan isu "penggunaan narkoba". Kemudian, pada tanggal 15 Juni 2020 Emon memberikan respon dengan menjalani tes di RS. Pondok Indah yang hasilnya negatif dari penggunaan narkoba.



Gambar 4. (Sumber : twitter @hiboorans)



Gambar 5. (Sumber : Youtube Daddy Corbuzier)

Lain hal dengan Emon yang diserang sebagian kecil oknum, Nadin Amizah justru diserang warga twitter setelah cuplikan video podcast di Youtube Deddy Corbuzier viral di twitter. Dalam video berdurasi 22 detik tersebut, Nadin mengatakan pendapat perihal si kaya dan si miskin

"Aku diajarkan bundaku, jadilah orang kaya, karena kalau kamu kaya kamu akan lebih mudah jadi orang baik. Dan saat kita miskin, rasa benci kita pada dunia itu sudah terlalu besar sampai kita gak punya waktu untuk baik sama orang lain lagi." Pernyataan tersebut disetujui dan diimbuhi Deddy dengan *"Tidak mengatakan bahwa orang miskin seperti itu ya tapi bisa jadi seperti itu."*

Hal tersebut memancing amarah sebagian besar orang di twitter mengingat kesenjangan ini merupakan suatu masalah yang sensitif. Nadin sempat meminta maaf karena salah penggunaan kata dalam menyampaikan maksudnya, hingga timbul kesalahpahaman seperti ini. Namun, ketika melihat video lengkapnya di Youtube justru banyak komentar yang menjadikannya motivasi dan kagum pada pemikiran Nadin. Hingga kini Nadin belum lagi menampakkan diri di twitter sejak kejadian tersebut.

Berkaitan dengan penjelasan dan kasus di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pelanggaran Harapan Terkait Edukasi Kecantikan di Realitas Tiktok (Studi dengan pendekatan Dramaturgi pada akun dr. Richard Lee, MARS, AAAM dan dr. Reza Gladys, Dipl. AAAM)". Kenyataan bahwa pelanggaran harapan dapat terjadi dalam interaksi virtual. Selain itu, mengingat edukasi kecantikan dalam Tiktok banyak disorot, maka ini menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini menjelaskan bagaimana aktor memainkan peran sebagai dokter kecantikan yang mengedukasi khalayak. Video tersebut mengandung pesan yang harapannya dapat ditangkap oleh penonton. Hal tersebut dilihat melalui respon yang diberikan dalam kolom komentar. Sehingga dapat diketahui jika ada bentuk pelanggaran harapan yang terjadi atas video yang

dibuat. Kemudian, menganalisis bagaimana tindakan aktor dalam menanggapi pelanggaran yang terjadi, serta nilai atas pelanggaran tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan dramaturgi, yang mana fokus pendekatan dramaturgi adalah bukan pada apa yang orang lakukan, tetapi bagaimana orang tersebut melakukannya. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan *purposive sampling*, yaitu dokter kecantikan yang mengedukasi melalui media sosial Tiktok dan memiliki jangkauan luas minimal 1 juta pengikut. Oleh karena itu peneliti mengambil data video serta komentar pengikut akun tiktok @drrichardlee dan @rezagladys.

Data yang digunakan yaitu data sekunder berupa dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan beberapa video edukasi oleh masing-masing dokter sebagai data penelitian utama. Di tambah dengan data pelengkap meliputi jurnal, gambar, berita, video, dan artikel yang terkait dengan pelanggaran harapan pada edukasi kecantikan dalam realitas Tiktok. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi pada akun Tiktok milik dr. Lee dan dr. Gladys.

Validitas sumber dilakukan dengan membandingkan dokumen satu dengan dokumen lainnya. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data dokumen terkait pelanggaran harapan pada edukasi kecantikan di realitas Tiktok melalui catatan, kemudian mereduksi data dengan membuang data yang tidak diperlukan, serta mengelompokkan-nya, dan menyajikan data yang telah diperoleh untuk selanjutnya diverifikasi juga disimpulkan.

C. PEMBAHASAN

1. Presentasi Diri dan Harapan

a. Presentasi Diri

Pada pendekatan dramaturgi dikenal istilah management kesan dan presentasi diri. Goffman memperdalam konsep tersebut dalam buku *Encounters : Two studies of Interaction* (dalam Poloma 2003:241), yang secara khusus menjelaskan mengenai bagaimana orang mengendalikan kesan yang diberikannya ketika berinteraksi dengan orang lain. *Encounters* didefinisikan sebagai studi pengendalian kesan (*impression management*) dalam “kelompok yang tidak berusia panjang”. Dalam penelitian ini kesan atau presentasi diri yang ditampilkan sejatinya adalah

sebagai seorang dokter kecantikan. Sehingga pada bagian ini akan membahas bagaimana kedua dokter tersebut menunjukkan dirinya sebagai seorang dokter ahli kecantikan.

Kedua subjek pada penelitian ini, yakni dr. Richard Lee, MARS, AAAM dan dr. Reza Gladys, Dipl. AAAM memiliki perbedaan dalam bagaimana mempresentasikan dirinya sebagai seorang dokter kecantikan. Menurut para pengikutnya, panggung depan dr. Lee menampilkan kesan sebagai seorang dokter kecantikan yang berani dalam membongkar produk abal-abal, jujur, humoris, cerdas, tidak jaim, dan friendly. Selain itu, beliau juga mengaku selalu menjaga penampilan dengan perawatan, skincare, konsumsi suplemen kulit dan omega 3 dalam Koran Tempo.co pada April 2021.

“Kalau perawatan pasti. Rutin di klinik dua kali seminggu kalau lagi rajin. Kalau malas 1 bulan sekali. Skincare, ya tiap hari, paling facial wash, toner krim pagi, krim malam, dan serum. Untuk perawatan, ya, paling facial, peeling, stem cell, atau kalau ada alat baru, misalnya untuk mengencangkan pipi. Biar tetap kelihatan muda, hahaha. Penampilan penting, kan jadi role model, ya, tetap menjaga tubuh supaya tidak gendut, harus jaga makanan juga. Untuk tubuh dan kulit, saya konsumsi suplemen kulit dan Omega-3.” – dr. Richard Lee

Kemudian, pada lima video yang diteliti, bahkan sebagian besar pada akunnya berlatarbelakang kantor pribadi. Hal ini dapat dilihat dari logo klinik “Athena” yang muncul secara jelas pada beberapa video diiringi dengan beberapa koleksi produk dan perlengkapan kantor, seperti telepon, ATK dll.





Gambar 6 : panggung depan dr. Richard Lee

Kemudian panggung belakangnya ditunjukkan sebagai seorang suami yang memiliki istri dokter. Ayah dari 3 orang anak laki-laki. Selain itu, pada video di akun tiktok milik istrinya, dirinya mengaku sebagai orang yang keras kepala. Panggung belakang dr. Lee tersebut ditemukan pada akun @dr.reni.effendi, yang merupakan istrinya.



Gambar 7 : Panggung belakang dr. Richard Lee

Selanjutnya, panggung depan dr. Gladys menampilkan kesan sebagai dokter kecantikan yang berpendidikan, elegan, cantik. Berkaitan dengan gaya atau manner, sang dokter dinilai tidak nyinyir dan memiliki tutur kata yang sopan. Baik penampilan maupun gaya tersebut merupakan pendapat dari pengikutnya di Tiktok, Di samping itu, setting yang ditampilkannya dalam video edukasi tidak terbatas pada satu tempat saja. Dokter melakukan edukasi pada video gemuk ≠ bahagia dan mitos makan malam di ruang kerja klinik Glafidsya. Ini ditandai dengan jubah dokter yang biasa dipakai saat bekerja. Pada video facial, dia melakukannya di ruang perawatan dengan tanda lokasi klinik glafidsya. Kemudian edukasi olahraga dilakukan di rumah dengan pakaian yang santai. Serta pada edukasi terkait glafidsyaslim dilakukan di dalam mobil.



Gambar 8 : dr. Reza Gladys

Kemudian, panggung belakangnya ditunjukkan sebagai istri dari seorang dokter sekaligus ibu dari tiga anak perempuan. Dokter yang kerap mengunggah kegiatan pribadinya ini memiliki video yang mana sang anak marah karena ibunya sibuk bekerja sehingga jarang memiliki waktu bersama mereka.

“Pertama teh ke Singapura, ke Bangkok, ke Bangkok lagi, ta teh ke Paris, sekarang ke Bangkok lagi” –anak pertama

“Ade mah ga dijemput mami, temen ade mah dijemput mami” –anak kedua

“Urusan mulu, urusan mulu... Ade kan mau (di)sayang mami” –anak ketiga

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 9 : panggung belakang dr. Reza Gladys

b. Harapan

Teori Pelanggaran Harapan mendefinisikan harapan sebagai suatu pemikiran dan perilaku yang diantisipasi dan disetujui dalam percakapan dengan orang lain. Konsep harapan menurut Burgoon adalah komunikasi menunjukkan pola yang bertahan dari perilaku yang diantisipasi (Burgoon, 1993). Harapan yang terjadi dalam sebuah interaksi ini saling mempengaruhi percakapan dan kesan seseorang dengan yang lain (Levin, et.al, 2000). Dapat diartikan bahwa setiap orang memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana sepatutnya lawan bicara kita berinteraksi dengan kita. Pada poin ini bermakna seorang dokter kecantikan memiliki harapan dalam mengedukasi dengan mempresentasikan diri sedemikian rupa.

Di samping itu, pendapat Notoatmojo (2003), edukasi atau disebut juga dengan pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik kelompok, individu, ataupun masyarakat sehingga

mereka dapat melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan. Dalam kaitannya dengan hal ini, dokter dikatakan melakukan edukasi kepada pengikutnya di Tiktok.

Pada panggung depan, penonton menilai kesan yang diberikan kedua dokter adalah seorang dokter yang cerdas dengan misi mengedukasi masyarakat melalui video. Berdasarkan hal tersebut dokter memiliki harapan agar semua penonton yang berinteraksi dengannya memiliki persepsi yang sama. Secara lebih detail, dr. Lee dalam Koran.Tempo.co mengatakan bahwa tugasnya mengedukasi masyarakat agar demand produk abal-abal turun, yang artinya masyarakat mulai sadar dan tidak ada lagi yang memproduksi hal tersebut.

“...Ini (produk abal-abal) terjadi karena demand dari masyarakat tinggi. Karena keinginan masyarakat ingin cantik murah meriah. Tugas saya beri edukasi masyarakat. Supaya demand-nya turun. Kalu sudah turun, tidak ada yang jualan lagi. Sekarang, masyarakat sudah mulai tahu, tapi saya harus tetap mengedukasi.”- dr. Richard Lee

Pada akun Tiktok dr. Lee, hampir semua video tiktoknya berisi konten edukasi, baik soal skincare, kosmetik abal-abal, teh pelangsing, dan lain sebagainya. Sedangkan pada akun dr. Gladys berisi edukasi, adapula edukasi sekaligus promosi produk milik kliniknya sendiri, yang bernama Glafidsya. Topik yang dibawakan biasanya terkait skincare, perawatan wajah, gaya hidup sehat, dan melangsingkan tubuh.

Presentasi diri dan kesan yang telah dikelola sebagai dokter kecantikan dengan misi untuk mengedukasi, diharapkan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dengan menerima atau memiliki persepsi yang sama dengan kesan dan pesan yang dimaksudkan, maka harapan sang dokter yang tidak dilanggar termasuk sikap mengkonfirmasi harapan (*expectancy confriming behavior*). Namun, apabila masyarakat tidak dapat menangkap kesan dan pesan yang ditampilkan, maka hal tersebut termasuk dalam sikap melanggar harapan (*expectancy violating behavior*).

Dengan demikian, kedua dokter menampilkan kesan yang berbeda sebagai seorang dokter kecantikan. dr. Richard tampak lebih konsisten dengan tata setting yang sama dengan menampilkan kesan berani, jujur, humoris, dan *friendly*. Selaku dokter kecantikan dirinya juga selalu menjaga penampilan dengan melakukan

facial, skincare, hingga konsumsi suplemen kulit dan omega 3. Pada back stage dia adalah seorang suami dari dr. Reni dan seorang yang keras kepala. Sedangkan dr. Gladys memiliki setting yang berbeda-beda dengan kesan elegan, cantik dan tutur kata yang sopan. Berbeda pada panggung belakang yang ternyata istri seorang dokter sekaligus ibu dari tiga anak perempuan yang sibuk sehingga jarang memiliki waktu kebersamaan dengan keluarga. Persamaan keduanya menunjukkan kesan berpendidikan dan cerdas. Dengan menampilkan kesan tersebut, dalam edukasi yang dilakukan mempunyai harapan agar pengikutnya menangkap dan menerima edukasi yang dimaksudkan sang dokter. Apabila mereka tidak memiliki persepsi yang sama, maka hal tersebut menjadi suatu pelanggaran harapan.

2. Bentuk Pelanggaran Harapan dalam Tiktok

Burgoon, Kory Floyd, dan Artemio Ramirez Jr menjelaskan apabila seseorang berlaku seperti apa yang diharapkan, maka disebut dengan sikap mengkonfirmasi harapan (*expectancy confriming behavior*). Hal ini biasanya dilakukan secara tidak sadar, yang mana dianggap biasa atau normal sehingga tidak terlalu diperhatikan (Burgoon & Guerrero, 2010) (Herwandito, 2020). Di sisi lain, apabila seseorang bersikap tidak sesuai dengan harapan, maka hal tersebut akan langsung disadari. Inilah yang disebut dengan sikap melanggar harapan (*expectancy violating behavior*). Pelanggaran dapat terjadi apabila perilaku orang lain tidak sesuai dengan harapan saat sedang berinteraksi.

Pada edukasi kecantikan yang dilakukan oleh dr. Lee maupun dr. Gladys ternyata mengalami pelanggaran harapan. Pelanggaran harapan tersebut terbagi dalam 3 bentuk, yaitu :

a. Berkomentar di luar topik yang dibahas,

Berkomentar di luar topik yang dibahas, yaitu komentar-komentar yang tidak sesuai materi yang dibawakan dokter atau mengaitkan materi dengan hal lain di luar konteks yang seharusnya. Salah satu yang menunjukkan adanya komentar di luar topik ini adalah pada komentar video gemuk ≠ bahagia oleh dr. Gladys.

Video ini membahas komentar “*idup bahagia tapi ko ga gendutan*” yang ditujukan pada dirinya. dr. Gladys menjelaskan bahwa anggapan tersebut tidak benar. Gemuk bukan dilihat dari bahagia atau tidaknya seseorang, akan tetapi

salah satunya diakibatkan oleh ketidakseimbangan kalori. Artinya, kalori yang masuk lebih banyak dari yang dibutuhkan oleh tubuh. Akibatnya menumpuk dan membuat tubuh menjadi gemuk.

“Gemuk adalah akibat dari ketidakseimbangan kalori salah satunya. Jadi apabila kita konsumsi lemak, karbohidrat, dan protein melebihi dari yang dibutuhkan oleh tubuh, maka tubuh akan menyimpannya sebagai lemak...” - dr. Reza Gladys

Menurutnya terdapat beberapa faktor seperti kesalahan menghitung kalori yang dikonsumsi. Tinggi rendahnya kalori salah satunya dipengaruhi oleh cara pengolahan atau pembuatan makanannya. Di samping itu, terdapat pula faktor penyebab gemuk seperti gaya hidup, pola tidur, stress, faktor genetik, dan lain-lain.

“..Biasanya disebabkan karena kita salah menghitung kalori yang dibutuhkan oleh tubuh kita. Dari cara pengolahan pembuatan makanannya. Selain itu, masih banyak banget faktor penyebab lainnya, seperti life style, kurang tidur, stress, ada genetik, hormonal, dan keturunan juga.” - dr. Reza Gladys

Jadi, gemuk bukan merupakan tanda bahwa seseorang bahagia. Justru faktor penyebab gemuk yang disampaikan dr. Gladys dapat berdampak buruk bagi kesehatan tubuh. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kalori yang dikonsumsi sebanding dengan kebutuhan kalori harian. Dengan catatan bahwa kebutuhan kalori tiap individu berbeda-beda karena memiliki kebutuhan yang berbeda pula.



Gambar 10: pelanggaran harapan video gemuk ≠ bahagia

Kemudian, terkait dengan pelanggaran harapan yang terjadi pada video ini, yaitu para pengguna tiktok yang fokus pada wajah dr. Gladys. Komentar-

komentar tersebut termasuk dalam body shaming yang tindakannya dangat tidak dibenarkan. Selain itu, komentar yang mengatakan bahwa wajah dokter seperti filter Instagram dengan emoji yang menunjukkan suka atau pujian.

b. Tidak menangkap pesan yang disampaikan aktor, yaitu ketika komentar

Tidak menangkap pesan yang disampaikan aktor, yaitu ketika komentar pengguna berisi pertanyaan yang sebenarnya sudah dijelaskan dalam atau salah paham dengan apa yang disampaikan. Bentuk pelanggaran ini dapat ditemui salah satunya pada video paraben milik dr. Richard.

Video edukasi mengenai paraben ini terbagi dalam 2 bagian. Bagian I, dr. Lee menjelaskan sekilas sejarah terkait paraben dengan menunjukkan beberapa potong jurnal ilmiah dalam mendukung penjelasannya. Beliau mengatakan bahwa pada 2004 paraben ditemukan pada sel tumor payudara oleh seorang ilmuwan Inggris bernama Phillipa Dabre. Pada saat itu isu ini ramai diperbincangkan hingga ada yang mengatakan paraben dalam kosmetik merupakan penyebab tumbuhnya sel tumor tersebut. Padahal Dabre tidak pernah mengatakan demikian. Oleh sebab itu pada 2005 paraben kembali diteliti. Hasilnya, *American Cancer Society* dan *Food and Drug Administration* (FDA) mengatakan bahwa paraben dalam kosmetik memiliki kemungkinan sangat kecil untuk dapat menyebabkan kanker. Selain itu, paraben dinilai sebagai pengawet kosmetik paling aman.



Gambar 11: pelanggaran harapan video paraben

Pada bagian II dr. Lee masih menggunakan penggalan jurnal, artikel dan gambar dalam membantu edukasi yang dilakukannya. Beliau mengatakan produk kosmetik dengan klaim no-paraben kemudian digunakan sebagai marketing tambahan dan ramai di Indonesia. Padahal FDA telah menyatakan paraben merupakan pengawet kosmetik paling aman. Selain itu, di Indonesia produk dengan paraben juga disetujui dan mendapat ijin edar oleh BPOM. Lebih lanjut, sebenarnya buah-buahan yang kita konsumsi pun kaya akan kandungan paraben,

sebagai contoh wortel, timun, dan bawang merah. Dalam produk, paraben dapat ditemukan di lipstik, pasta gigi, bahkan vaksin. Namun, pada kenyataannya masyarakat sudah terlanjur memandang paraben sebagai suatu hal yang negatif. Meski sudah dijelaskan dalam video, pada kedua video tersebut masih banyak orang yang menanyakan tentang apa itu paraben dan keamanan paraben, seperti yang tampak pada Gambar 11.

c. Membantah atau ketidaksetujuan pada informasi yang diberikan dokter

Membantahnya, ketidaksetujuan pada informasi yang diberikan dokter. Poin ini ditemukan pada video olahraga milik dr. Reza Gladys dan video helwa milik dr. Richard Lee.

Video kedua merupakan sebuah respon dari video sebelumnya yang berisi hasil penggunaan produk Glafidsya slim. Pada video ini, dokter mengutip komentar netizen yang berbunyi *“dokternya ga sepenuhnya minum Glafidsya tapi sering olahraga makanya kurus. Kalo yang ga dibarengin olahraga gimana?”*

Beliau merespon sembari melakukan workout di rumah dan jawaban mengenai pertanyaan tersebut berupa teks berikut

“Kalau kita program diet berat badan berkurang, lemak berkurang akan menjadi kendor. Jadi olahraga fungsinya untuk membentuk yang kendor menjadi otot. Jadi kalau tidak olahraga tapi bisa mengatur kalori yang masuk dan keluar, berat badan akan turun. Tapi kalo olahraga bisa membantu program diet tersebut. yang paling penting membentuk badan yang kendor akibat lemak yang berkurang. Olahraga bukan untuk menguruskan berat badan, tetapi upaya memberikan penghargaan terbaik untuk tubuh kita. Menjaga daya tahan tubuh, bisa terhindar dari beberapa penyakit, meningkatkan kualitas hidup, memperbaiki suasana hati, tidur lebih nyenyak, berpikiran positif, bahkan meningkatkan nafsu makan dan daya pikir otak juga.” - dr. Reza Gladys

Poin edukasi kecantikan pada video ini bahwa olahraga dilakukan bukan untuk melangsingkan tubuh semata. Melainkan membantu mengencangkan tubuh dan membentuknya menjadi otot. Selain itu, olahraga sudah seharusnya dilakukan karena memiliki manfaat untuk menjaga daya tahan tubuh, meningkatkan kualitas hidup, baik untuk pikiran dan jasmani.



Gambar12: pelanggaran harapan video olahraga

Sama seperti video edukasi lain, video ini pun mendapati suatu pelanggaran harapan. Terdapat komentar pengguna tiktok yang memilih gendut daripada diet seperti yang dilakukan sang dokter. Edukasi pada video ini sejatinya mengingatkan fungsi dan manfaat olahraga bagi tubuh. Memang benar olahraga dapat membantu program diet dengan mengencangkan tubuh yang kendur, akan tetapi memperhatikan asupan kalori tanpa olahraga pun sudah bisa menurunkan berat badan.

Selanjutnya, pada video Helwa, dr. Lee sempat bercerita bahwa sebelumnya dia pernah memeriksa produk Helwa ke laboratorium. Pertama, 3 November 2019. Pada saat itu kemasan Helwa masih polos dengan embel-embel telah ber-BPOM. Beliau juga menampilkan foto produk beserta artis yang mengiklankannya. Hasil pemeriksaan laboratorium menunjukkan bahwa krim malam Helwa mengandung 5,7% hidrokuinon. Hidrokuinon sendiri merupakan senyawa yang sering digunakan sebagai pemutih pada kosmetik. Pemakaian yang berlebih dapat mengakibatkan efek berbahaya pada kulit karena dapat menyebabkan kelainan, bahkan kanker kulit (Nurfitriani, et.all, 2015). Di Indonesia sendiri penggunaan hidrokuinon dalam kosmetik hanya diperbolehkan sebesar 2-5% saja. Lebih lanjut, dr. Lee juga menjelaskan ketentuan tersebut harus berada dibawah resep dan pengawasan dokter. Namun, kenyataannya helwa yang mengandung 5,7% hidroquinon dapat dengan mudah didapatkan bahkan dijual secara online tanpa resep dokter. Hal tersebut juga membuat klaim produk yang sudah ber-BPOM pun cukup meragukan.

Kedua, pada 1 Februari 2020 dr. Lee memeriksa *body lotion* milik Helwa. Secara singkat dia menjelaskan terdapat 4,7% kandungan hidrokuinon pada produk tersebut. Selain itu beliau juga mengingatkan bahwa dirinya menggunakan laboratorium yang bersertifikasi KAN (Komite Akreditasi Nasional). Sehingga hasil yang didapat memang fakta sesuai dengan hasil laboratorium. Pada video tersebut, ditunjukkan pula foto hasil uji lab yang dimaksud.

Ketiga, pada 6 Agustus 2020 dr. Lee kembali memeriksa produk Helwa. Pada saat itu, kemasan Helwa telah berubah. Produk tersebut tidak lagi hanya botol polos yang ditemplei stiker. Namun, pada krim malamnya ada tanda beretiket biru. Etiket biru merupakan penanda bahwa produk tersebut adalah obat luar, seperti pada salep (Rokhman, 2014). Etiket biru dapat digunakan dengan resep dan di bawah pengawasan dokter. Dalam artian tidak boleh dijual secara bebas. Setelah diuji laboratorium, hasilnya menunjukkan terdapat 5,7% hidrokuinon. Pada akhirnya, hanya kemasan yang berbeda namun kandungan produknya tetap sama.

Kemudian dr. Lee juga sempat mengatakan,

“Kalo ada yang ngomong ‘dok! Dokter itu belinya palsu atau ngoplos sendiri’. Aduh! Artis ini belinya palsu dong ya berarti ya. Jadi ini banyak banget dipromosiin artis-artis pake polosan gini punya yang katanya BPOM.”

- dr. Richard Lee.



Gambar 13 : Pelanggaran harapan video Helwa

Hal yang disampaikan dengan nada sindiran tersebut memancing komentar negatif yang menganggap dokter menjatuhkan usaha orang lain. Video terkait Helwa ini viral di berbagai platform, hingga menjadi masalah yang sangat serius ketika salah satu artis yang wajahnya terdapat dalam video tersebut menuntut dr. Lee atas pencemaran nama baik.

Pada subbab ini menunjukkan bahwa meski kesan yang ditampilkan sebagai seorang dokter kecantikan yang cerdas, nyatanya tidak semua pengguna Tiktok

memiliki persepsi yang sama. Pada dr. Richard Lee ini ditunjukkan dengan audience yang meragukan informasi meskipun sudah ada data hasil uji laboratorium. Pada dr. Gladys penonton banyak yang fokus pada wajah glowing serta tubuh yang kurus hingga berujung pada komentar berisi bodyshaming. Ada pula audience keduanya yang menanggapi video edukasi dengan membahas suatu hal di luar konteks yang dibahas. Artinya harapan dokter agar edukasinya dapat dipahami dan dipercayai masyarakat telah dilanggar, bahkan pada kasus helwa dr. Lee dituntut hingga ranah persidangan. Ini menjelaskan pelanggaran harapan yang terjadi di dunia maya yang tidak memiliki kedekatan jarak fisik maupun psikologi dapat berisiko, bahkan mempengaruhi realitas di luar Tiktok.

3. Nilai Imbalan atas Pelanggaran Harapan yang terjadi

Nilai Imbalan yaitu besaran nilai yang didapat dari interaksi yang dilakukan. Nilai ini dapat berupa nilai positif maupun negatif dalam kemampuan berkomunikasi yang berdampak pula pada keberlanjutan interaksi. Sebuah pelanggaran dikatakan positif apabila aktor menyukai pelanggaran yang dilakukan audience. Sebaliknya, jika aktor tidak menyukai pelanggaran tersebut maka mereka dikatakan negatif. Dalam hal ini, seperti status sosial, jabatan, penampilan fisik atau keahlian tertentu akan dianggap sebagai sumber ganjaran atau imbalan yang potensial. Burgoon mengategorikan orang-orang tersebut sebagai *high-reward person*. Sementara kebodohan maupun kejelekan rupa berada pada posisi *low-reward person* (Venus, 2003). Meski demikian, bukan tidak mungkin jika seseorang bervalensi tinggi untuk melakukan pelanggaran negatif dan seseorang bervalensi rendah melakukan pelanggaran positif.

Pada bagian sebelumnya telah diketahui adanya pelanggaran harapan yang terjadi pada beberapa video edukasi milik dr. Richard Lee dan dr. Reza Gladys. Kemudian pada bagian ini akan menjabarkan mengenai respon atas pelanggaran harapan yang diterima, serta analisis nilai yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di sebelumnya, nilai imbalan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 3 jenis, yaitu pelanggaran harapan positif bervalensi tinggi, negatif bervalensi tinggi, dan negatif bervalensi rendah. *Pertama*, pelanggaran harapan positif bervalensi tinggi dapat ditemukan pada video edukasi olahraga. Pada Gambar 12 terdapat komentar “*sy lbh memilih gendut aja dr pd harus diet*

smpai segini”. Terkait hal tersebut dr. Gladys justru merespon menggunakan sebuah video. Berdasarkan video respon yang diberikan oleh dokter cukup baik karena beliau juga memahami hal tersebut. Dikatakan bahwa dahulu beliau juga berpikir demikian, namun dengan keinginannya untuk menghilangkan perut buncit, dia membuat produk glafidsyaslim. Hasilnya justru membuatnya dibully kecurusan. Beliau mengucapkan dengan nada yang cukup riang sehingga tidak dikatakan sebagai pelanggaran negatif sekaligus memiliki valensi tinggi. Valensi tinggi disini dikarenakan sang dokter membalas menggunakan video, yang artinya ini memiliki potensi dan menguntungkan bagi dokter. Lebih lanjut, di video tersebut mengandung unsur promosi produk glafidsyaslim miliknya.

Kedua, pelanggaran harapan negatif bervaleksi tinggi yaitu pada video helwa oleh dr. Richard. Pada gambar 13 menunjukkan banyak orang tidak setuju dengan pendapat sang dokter. Bahkan salah seorang artis yang mengiklankan produk tersebut tidak terima dan melaporkannya ke pihak berwajib atas tuduhan pencemaran nama baik. Kasus ini sempat viral di Indonesia dengan banyak yang membicarakan di twitter, klarifikasi di YouTube, Instagram dan Tiktok. Berkat hal tersebut dr. Lee semakin dikenal oleh masyarakat. Menurut laman ArahKata.com masyarakat justru berterimakasih dan mendukung dr. Lee dalam kasus ini. Valensi tinggi pada poin ini meski melalui sebuah pelanggaran harapan negatif yang diterimanya, proses menunjukkan keuntungan yang baik untuk dr. Richard.

Ketiga, pelanggaran harapan negatif bervaleksi rendah, yaitu pada 2 video edukasi yang membahas paraben milik dr. Lee. Meski sudah dijelaskan dalam 2 bagian, masih saja ada yang menanyakan apa itu paraben dan amankah paraben dalam produk kecantikan. Padahal pertanyaan tersebut sudah terjawab dalam kedua video. Dijumpai pula komentar di luar topik, seperti plesetan paraben, promosi akun pribadi, dan urutan komentar. Pada video ini dokter tidak merespon melalui komentar ataupun video sehingga dikatakan bernilai negatif dengan valensi rendah.



Gambar 14 : respon video gemuk ≠ bahagia

Selain itu, terdapat pula pada video gemuk ≠ bahagia milik dr. Reza Gladys. Pada video ini dokter meluruskan opini yang beredar di masyarakat bahwa gemuk adalah tanda bahagia. Dirinya menjelaskan gemuk disebabkan oleh ketidakseimbangan kalori yang dikonsumsi. Pelanggaran harapan yang terdapat dalam video edukasi salah satunya yang ditunjukkan pada Gambar 14. Komentar tersebut justru fokus pada wajah dokter dengan menyebut wajahnya seperti filter ig. Ini justru mendapat tanggapan positif sang dokter, bahkan dibalas dikutip dalam video yang menjadikannya bervalensi tinggi. Sama seperti valensi yang diberikan pada komentar video olahraga, kutipan video ini juga mengandung promosi produk skincare Glafidsya, klinik miliknya.

Dengan demikian, presentasi diri yang ditampilkan sebagai seorang dokter kecantikan yang cerdas tidak dapat dimaknai sama oleh setiap orang. Perbedaan persepsi menimbulkan pelanggaran atas harapan dokter untuk mengedukasi masyarakat. Ini membuktikan pelanggaran harapan dapat terjadi pula dalam realitas aplikasi Tiktok. Pelanggaran harapan dilihat dari bagaimana dokter menyampaikan dan respon pengguna Tiktok lain pada kolom komentar, bahkan secara meluas seperti video Helwa yang berdampak secara nyata di luar realitas Tiktok. Ini dapat terjadi dengan adanya pengaruh dari aktor, yakni penampilan dan gaya interaksi. Akan tetapi, tanpa melihat jarak fisik antar individu, serta memiliki jarak psikologi atau tingkat keakraban yang rendah. Pelanggaran harapan yang terjadi kemudian memiliki nilai imbalan. Pada penelitian ini terdiri dari nilai positif bervalensi tinggi, negatif bervalensi tinggi, dan negatif dengan valensi rendah. Sehingga benar yang dikatakan Burgoon bahwa nilai negatif tidak selalu bervalensi rendah.

D. SIMPULAN

1. a) Presentasi diri yang ditunjukkan memiliki persamaan yaitu sebagai seorang dokter kecantikan yang cerdas. Perbedaan yang ditampilkan, yaitu dr. Richard lebih terlihat lebih konsisten dengan setting yang sama, yaitu ruang

kerjanya. Sedangkan dari dr. Reza Gladys lebih santai dan memiliki setting yang berbeda-beda. Perbedaan lain terlihat pada kepentingan, meski keduanya memiliki konten edukasi, dr. Gladys sering mempromosikan produk pribadi. Sedang dr. Lee tidak melakukan promosi.

b) Harapan yang ditunjukkan dalam maksud edukasi dengan presentasi tersebut adalah agar masyarakat memiliki kesamaan persepsi atas edukasi disampaikan sang dokter.

2. Bentuk pelanggaran harapan yang ditemukan digolongkan menjadi 3, yaitu sebagai berikut :

a. Berkomentar di luar topik yang dibahas, yaitu komentar-komentar yang tidak sesuai materi yang dibawakan dokter atau mengaitkan materi dengan hal lain di luar konteks yang seharusnya.

b. Tidak menangkap pesan yang disampaikan aktor, yaitu ketika komentar pengguna berisi pertanyaan yang sebenarnya sudah dijelaskan dalam atau salah paham dengan apa yang disampaikan.

c. Membantahnya atau ketidaksetujuan pada informasi yang diberikan dokter.

3. Nilai Imbalan atas pelanggaran harapan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pelanggaran harapan positif bervalensi tinggi pada video olahraga, nilai negatif bervalensi tinggi pada video edukasi helwa; dan gemuk ≠ bahagia, serta pelanggaran negatif bervalensi rendah yang meliputi respon dokter dengan sarkasme dan dengan mengabaikan semua pelanggaran yang dialaminya.

Presentasi diri yang ditampilkan sebagai seorang dokter kecantikan yang cerdas tidak dapat dimaknai sama oleh setiap orang. Perbedaan persepsi menimbulkan pelanggaran atas harapan dokter untuk mengedukasi masyarakat. Ini membuktikan bahwa pelanggaran harapan terbukti dapat terjadi dalam realitas Tiktok yang tidak memiliki kedekatan jarak secara fisik maupun psikologi. Bahkan ini dapat berpengaruh pada kehidupan yang real seperti halnya pada kasus Helwa. Selain itu, nilai imbalan yang ditemukan membuktikan bahwa pelanggaran harapan negatif tidak selalu memiliki nilai rendah sesuai dengan apa yang dikatakan Judee K. Burgoon.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Ervina. 2018 Mengenal Sosok di Balik Popularitas Tik Tok <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180704152351-192-311496/mengenal-sosok-di-balik-popularitas-tik-tok> [diakses pada 18 Oktober 2020]
- ArahKata.com. 2021. Netizen Ramai-ramai Bantu Dukung Richard Lee Melalui Twitter. <https://www.google.com/amp/s/arahkata.pikiran-rakyat.com/berita/amp/pr-1281389515/netizen-ramai-ramai-bantu-dukung-dr-richard-lee-melalui-twitter> [diakses pada 7 Februari 2021]
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2021. Badan POM Ingatkan Masyarakat untuk Waspada Terhadap Peredaran Kosmetik Palsu Berbahaya <https://www.pom.go.id/new/view/more/berita/21108/Badan-POM-Ingatkan-Masyarakat-untuk-Waspada-Terhadap-Peredaran-Kosmetik-Palsu-Berbahaya.html> [diakses pada 4 Februari 2021]
- BBC Indonesia. 2020. Tiktok Perbanyak Konten Edukasi, Tapi Kenapa Dilarang Di Beberapa Negara? <https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/indonesia/media-53489181.amp> [diakses pada 27 Oktober 2020]
- BBC Indonesia. 2020. Tiktok Perbanyak Konten Edukasi, Tapi Kenapa Dilarang Di Beberapa Negara? <https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/indonesia/media-53489181.amp> [diakses pada 27 Oktober 2020]
- BBC News, 2021. US President Joe Biden 'pauses' TikTok and WeChat bans <https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/news/amp/technology-56041209> [diakses pada 14 Februari 2021]
- Burgoon, J.K. 1978. A Communication Model of Personal Space Violations : Explication and an Initial Test. *Human Communication Research*, 4(2), 129-142.
- Burgoon, J.K. 2019. Expectancy Violations Theory. In *A First Look at Communication Theory* (10th ed., pp. 79-90). McGraw Hill Education, New York.
- Burgoon, J.K, Hale, J.L. 1988. Nonverbal expectancy violations: Model elaboration and explication to immediacy behaviors. *Communication Monographs* 55(1): 58–79.
- Burgoon, J. K. 1993. Interpersonal expectations, expectancy violations, and emotional communication. *Journal of Language and Social Psychology*, 12(1-2), 30-48.
- Chapple, Craig. 2020. TikTok Crosses 2 Billion Downloads After Best Quarter For Any App Ever <https://sensortower.com/blog/tiktok-downloads-2-billion> [diakses pada 15 September 2020]
- Christy, Firdhy Esterina. 2020. Jumlah Terbanyak Pengunduh Aplikasi TikTok di Dunia <https://data.tempo.co/data/766/jumlah-terbanyak-pengunduh-aplikasi-tiktok-di-dunia> [diakses pada 15 September 2020]

- Fazrin, A. 2020. Selama Pandemi, Pengguna TikTok Meningkat 20 persen. <https://selular.id/2020/05/selama-pandemipengguna-tiktok-meningkat-20-persen/> [diakses pada 25 Oktober 2020]
- Goffman, Erving. 1972. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin.
- Herwandito, Seto. 2020. Model Adaptasi Pelanggaran Harapan dalam Komunikasi Interpersonal yang termediakan. Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret
- Koran Tempo.co. 2021. Mereka Tahu Merkuri Berbahaya, tapi Tetap Dipakai. <https://www.google.com/amp/s/koran.tempo.co/amp/tamu/463755/richard-lee-mereka-tahu-merkuri-berbahaya-tapi-tetap-dipakai> [diakses pada 30 Juni 2021]
- McLaughlin, Caitlin dan Vitak, Jessica. 2011. Norm evolution and violation on Facebook. *New Media & Society* 14, 2 (sep 2011), 299–315
- Poloma, Margaret. 2003. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Rokhman, M. Rifqi. 2014. Etiket <http://m-rifqi-rokhman.staff.ugm.ac.id/> [diakses pada 2 Februari 2021]
- Saumi, Annisa. 2018. Eksistensi Semu Tik Tok dan Fenomena Hiperrealitas <https://www.alinea.id/gaya-hidup/eksistensi-semu-tik-tok-dan-fenomena-hiperrealitas-b1U0Y9chB> [diakses pada 14 September 2020]
- Venus, A. 2003. Nonverbal Expectancy Violation Theory: Esensi dan Perkembangannya. *Mediator: Jurnal Komunikasi* 4 (2), 301-306, 2003
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009. *Pegantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi (Introducing Communication Theory: Analysis and Application)*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Sumber Video :
- Corbuzier, Deddy. 2021. Cowo2 Harus Nonton Ini Sih – Nadin Amizah – Deddy Corbuzier Podcast <http://youtu.be/M-T6PXyxAbE> [diakses tanggal 21 Januari 2021]
- Lee, Richard. 2020. Helwa. <https://vm.tiktok.com/ZSJ4jpkFB/> [diakses pada 26 Januari 2021]
- Lee, Richard. 2021. Paraben part 1. <https://vm.tiktok.com/ZSJ4jd5BR/> [diakses pada 5 Maret 2021]
- Lee, Richard. 2021. Paraben part 2 <https://vm.tiktok.com/ZSJ4j6e7B/> [diakses pada 5 Maret 2021]
- Gladys, Reza. Olahraga <https://vm.tiktok.com/ZSJ42w2A7/> [diakses 21 Januari 2021]
- Gladys, Reza. Gemuk ≠ bahagia <https://vm.tiktok.com/ZSJ4jhtkJ/> [diakses 25 Januari 2021]