



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan oleh Andriana Noro Iswari mahasiswi Universitas Sebelas Maret Surakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan judul “Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Mahasiswa (Studi tentang Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Etnis Batak dengan Etnis Jawa di Universitas Sebelas Maret Surakarta)”.

Penelitian ini menggunakan teori face negotiation, dan untuk tujuan penelitian mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dalam komunikasi antar budaya etnis Batak dan etnis Jawa dan mengetahui efektivitas komunikasi antar budaya di antara mahasiswa keturunan etnis Batak dengan etnis Jawa.

Hasil penelitian menunjukkan ada stereotipe yang muncul dari kelompok etnis yang satu mengenai etnis yang lainnya. Stereotipe yang muncul tersebut bersifat positif dan negatif. Jadi setiap kelompok etnis selain dipandang memiliki kebiasaan dan sifat yang baik, namun ada beberapa yang dianggap tidak baik. Mahasiswa etnis batak juga merasa keterasingan (*strangershood*) di awal kedatangan ke Solo, dan ketidakpastian (*uncertainty*). Efektifitas komunikasi antar budaya di antara mahasiswa keturunan etnis Batak dengan etnis Jawa di

Universitas Sebelas Maret mengatasi adanya hambatan serta perbedaan latar belakang budaya dengan adanya keterbukaan, empati dan kemampuan menyesuaikan diri.

Penelitian kedua berjudul “Kompetensi Komunikasi Antarbudaya” (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta (PMS) Etnis Tionghoa dan Jawa)” dilakukan oleh Freddy Kurniawan dari Universitas Sebelas Maret Surakarta fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, program studi Ilmu Komunikasi.

Penelitian ini menggunakan teori etnosentrisme. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antar budaya anggota PMS etnis Tionghoa dengan etnis jawa, begitu pula sebaliknya dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya komunikasi antar budaya yang kompeten antara anggota PMS etnis Tionghoa dan Etnis Jawa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar budaya yang kompeten antar budaya Tionghoa dan jawa adalah pembauran, rukun dan saling menghargai. Ketiga hal tersebut dapat tercipta dari motivasi masing-masing individu yang saling berbeda budaya, pengetahuan yang cukup terkait dengan stereotip dan ketrampilan untuk saling berempati, memahami kemampuan menyikapi stereotip dan kemampuan menggolongkan anggota etnis lain ke dalam kategori yang sama di mana mereka menggolongkan diri sendiri.

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu**

	<b>Adriana Noro Iswari (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010)</b>	<b>Freddy Kurniawan (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009)</b>	<b>Greeta Sadeli</b>
<b>Judul</b>	Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Mahasiswa (Studi tentang Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Etnis Batak dengan Etnis Jawa di Universitas Sebelas Maret Surakarta.	Kompetensi Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta (PMS) Etnis Tionghoa dan Jawa).	Strategi Manajemen Konflik Pada Mahasiswa Papua dengan Non Papua Dalam Hubungan Pertemanan (Studi Kasus Surya Universitas)
<b>Tujuan</b>	Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dalam komunikasi antar budaya etnis Batak dan etnis Jawa. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi antar budaya di antara	Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antar budaya anggota PMS etnis Tionghoa dengan etnis jawa, begitu pula sebaliknya dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya komunikasi antar budaya yang	Untuk mengetahui strategi manajemen konflik pelajar perantauan dari Papua dalam menghadapi konflik dengan pelajar non Papua di Surya University. Untuk

	mahasiswa keturunan etnis Batak dengan etnis Jawa.	kompeten antara anggota PMS etnis Tionghoa dan Etnis Jawa.	mengetahui alasan mengapa strategi tertentu lebih dominan diputuskan dalam menghadapi konflik.
<b>Teori</b>	Face negotiation	Etnosentrisme	Face negotiation
<b>Metode</b>	Indepth Interview	Indepth Interview	Indepth Interview
<b>Hasil</b>	Kemampuan Etnis Batak beradaptasi,serta kemauan untuk membuka diri, bertingkah laku sesuai dengan budaya Etnis jawa merupakan salah satu konsep terjadinya efektifitas komunikasi antar budaya.	Komunikasi antar budaya yang kompeten antar budaya Tionghoa dan Jawa adalah pembauran, rukun dan saling menghargai.	

Berdasarkan tabel diatas terdapat beberapa persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini seperti persamaan tujuan untuk mengetahui hambatan apa yang terjadi dalam komunikasi antar budaya, cara atau strategi manajemen konflik yang tepat dalam menghadapi konflik antar budaya.

Penelitian terdahulu juga terdapat kesamaan dengan penelitian ini menggunakan teori *Face Negotiation*. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti kali ini terletak pada teori yang menggunakan teori etnosentrisme sedangkan penelitian peneliti kali ini menggunakan teori *face negotiation*.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori *Face Negotiation***

Teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Teori *Face Negotiation*. Teori *Face Negotiation* ini yang dapat diinterpretasikan dalam dua cara yang utama, kepedulian akan muka dan kebutuhan akan muka. Kepedulian akan muka (*face concern*) mungkin berkaitan dengan kepentingan untuk mempertahankan muka seseorang dan muka orang lain.

Teori *Face Negotiation* adalah sebuah perluasan alami dari teori-teori tentang argumentasi. Muka juga mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Dengan kata lain, muka berarti gambaran yang anda diinginkan atau jati diri orang lain yang berasal dari anda dalam situasi sosial (Littlejohn, 2008:215). Sedangkan kebutuhan akan muka sebuah keinginan untuk diasosiasikan atau tidak diasosiasikan dengan orang lain. Dengan adanya teori negosiasi muka ini merupakan salah satu dari teori yang eksplisit mengakui bahwa orang dari budaya yang berbeda memiliki bermacam pemikiran mengenai “muka” orang lain. Pemikiran ini menyebabkan mereka menghadapi konflik dengan cara berbeda. Muka merupakan perpanjangan dari konsep diri seseorang, muka telah menjadi fokus dari banyak penelitian di dalam berbagai bidang ilmu.

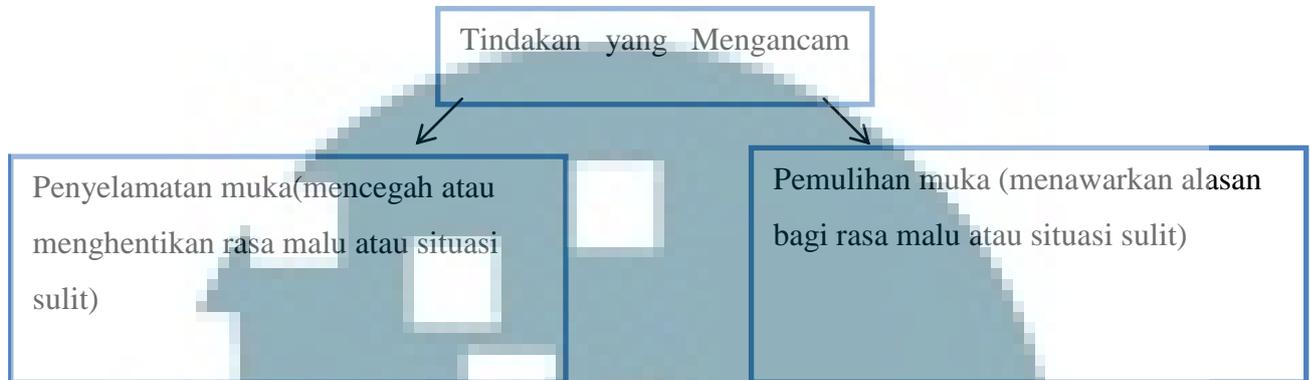
Beberapa asumsi dari teori *face negotiation* mencakup beberapa komponen-komponen yang penting dalam teori ini, diantara lain adalah pertama, identitas diri dalam sebuah interaksi interpersonal, dan individu-individu mengasosiasikan identitas mereka secara berbeda dalam budaya yang berbeda. Kedua, manajemen konflik dimediasi oleh muka dan budaya, dan asumsi yang terakhir adalah tindakan tertentu mengancam citra diri seseorang yang ditampilkan.(muka).

Asumsi pertama menekankan pada identitas diri(*self identity*) atau citra pribadi, citra pribadi ini adalah identitas yang ia harapkan dan ia inginkan agar identitas tersebut diterima orang lain. Identitas diri tidak bersifat stagnan, melainkan dinegosiasikan dalam interaksi dengan orang lain. Untuk asumsi kedua berkaitan dengan konflik, yang merupakan komponen utama dari teori ini. Konflik dapat merusak muka sosial seseorang dan dapat mengurangi kedekatan hubungan antara dua orang. Konflik mengancam muka kedua pihak dan ketika terjadi negosiasi yang tidak sesuai dalam menyelesaikan konflik tersebut, malah dapat memperburuk situasi. Cara manusia disosialisasikan ke dalam budaya seseorang dan mempengaruhi bagaimana seseorang dalam mengelola konflik.

Asumsi ketiga berkaitan dengan dampak yang dapat diakibatkan oleh suatu tindakan terhadap muka. Dengan menggabungkan hasil penelitian mengenai kesantunan. Ting Toomey dan Mark Cole dalam West and Turner (2010:166) mengamati bahwa dua tindakan menyusun proses ancaman terhadap muka, diantaranya adalah penyelamatan muka dan pemulihan muka.

Gambar 2.1.

Kerangka Pemertahankan Muka



Sumber: (Ting Tooney & Cole, 1990)

Dengan teori Face Negotiation merupakan salah satu sedikit teori yang secara eksplisit mengakui bahwa orang dari budaya yang berbeda memiliki bermacam pemikiran mengenai "muka" orang lain. Ting-Toomey mendasarkan banyak teori pada muka dan facework.

Menurut Ho, dalam West & Turner (2010:161) muka (*face*) adalah citra dari diri yang ditunjukkan orang dalam percakapannya dengan orang lain. Maka dari hal ini muncullah istilah *facework*, yang berarti penyampaian pesan verbal dan nonverbal yang dikemukakan secara spesifik yang akan membantu menjaga dan memperbaiki wajah yang kalah atau saat posisi terlihat lebih rendah dan berusaha untuk memperoleh wajah yang penuh dengan penghargaan (Em. Griffin, 2009:335).

Berdasarkan jenisnya *facework* dapat diidentifikasi menjadi tiga jenis diantaranya adalah: *facework* kepekaan, solidaritas dan

pujian(West&Turner,2010:163).

- a) *Facework* ketimbangrasaan merujuk pada batas dimana seseorang menghargai otonomi seseorang
- b) *Fcework* solidaritas menerima orang lain sebagai anggota dari kelompoknya
- c) *Facework* keperkenaan memberikan lebih sedikit fokus pada aspek negative orang lain dan lebih banyak fokus pada aspek positifnya.

Dalam teori *face negotiation*, para peneliti menemukan dua kebutuhan universal, kebutuhan muka positif dan muka negative. Muka positif(*positive face*) adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi oleh orang-orang yang penting dalam hidup, sedangkan muka negative (*negative face*) merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang.

Teori *face negotiation* terdapat dua aspek yang penting diantaranya adalah individualisme dan kolektivisme. Ia menyimpulkan bahwa individualisme merujuk pada kecenderungan orang untuk mengutamakan identitas individual dibandingkan identitas kelompok, hak individual dibandingkan hak kelompok, dan kebutuhan individual dibandingkan kebutuhan kelompok(Ting-Toomey,1994b:168). Individualisme adalah "aku" , individualisme merupakan suatu pola yang penting. Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa individualisme melibatkan motivasi diri, otonom dan pemikiran mandiri. Individualisme menyiratkan komunikasi langsung dengan orang lain (Samovar &Porter,2009:54).

Apabila individualisme lebih berfokus pada identitas personal seseorang, kolektivisme melihat ke luar diri sendiri. Beberapa negara yang dipandang menganut paham budaya individualistik adalah Amerika Serikat, Inggris, Kanada, Belanda dan Selandia Baru. Kolektivisme (*collectivism*) adalah penekanan pada tujuan kelompok dibandingkan tujuan individu, kewajiban kelompok dibandingkan hak individual, dan kebutuhan kelompok dibandingkan kebutuhan pribadi (West & Turner, 2010:168).

Kolektivisme adalah identitas “kita”. Dalam budaya kolektivistik menganggap penting bekerja sama dan memandang diri mereka sebagai bagian dari kelompok yang lebih besar. Dan beberapa diantaranya masih menekankan pada keselarasan, menghargai keinginan orang tua dan pemenuhan orang lain. Negara Indonesia menganut paham budaya kolektivistik.

Dilihat dari kedua budaya memiliki paham individualistik dan kolektivistik berhubungan dengan teori face negotiation ini, paham budaya individualistik lebih tertarik untuk mengendalikan otonomi, dan menginginkan pilihan-pilihan untuk memuaskan kebutuhan muka diri. Ting-Toomey dalam West & Turner (2010:169) sedangkan budaya kolektivistik berkaitan dengan kemampuan adaptasi dari citra diri. Dalam komunikasi antar budaya, setiap individu memiliki kecemasan dan ketidakpastian pada saat berkomunikasi dengan individu etnis lain, menurut Gudykunst dalam Griffin (2009:131) meyakini bahwa hal tersebut adalah dasar penyebab dari kegagalan komunikasi pada situasi antar kelompok.

## 2.2.2 Komunikasi antar Budaya

Budaya dan komunikasi saling berhubungan, sehingga mudah untuk memahami bahwa budaya sebagai komunikasi dan komunikasi sebagai budaya (Samovar, 2009:261). Selain itu budaya juga memiliki definisi sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, perananan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok.

Budaya juga sekumpulan elemen efektif subjektif dan objektif yang dibuat oleh manusia yang di masa lampau telah meningkatkan kemungkinan untuk bertahan hidup. Budaya hadir di mana-mana, berkenaan dengan bentuk dan struktur fisik serta lingkungan sosial yang mempengaruhi hidup manusia sebagai makhluk sosial. Elemen-elemen budaya menurut (Samovar & Porter, 2009:261) yaitu;

- Sejarah
- Agama
- Nilai
- Organisasi sosial
- Bahasa

Para ahli menyimpulkan bahwa ada rangkaian karakteristik dasar yang dibagi ke semua makhluk budaya. Ada enam karakteristik budaya antara lain (Samovar, 2010:32-48);

- Budaya itu dipelajari, enkultuasi menunjukkan bahwa proses pembelajaran suatu budaya yang total. Terdapat pembelajaran informal dan formal, dimana pembelajaran informal melalui interaksi, pengamatan, peranan dan imitasi. Pembelajaran formal tentang budaya jauh lebih terstruktur dan berada pada institusi.
- Budaya itu dibagikan, cara menyebarkan budaya dapat dalam berbagai bentuk tetapi elemen kunci dari budaya seperti nilai, ide, persepsi harus dibagikan di antara anggota budaya. Identitas budaya menghasilkan situasi dimana anggota dari tiap budaya mengetahui tradisi budaya.
- Budaya itu diturunkan dari generasi ke generasi, budaya adalah pewarisan sosial yang mengandung pandangan yang sudah dikembangkan jauh sebelum individu lahir. Ikatan antara generasi menyatakan hubungan yang jelas antar budaya dan komunikasi.
- Budaya itu didasarkan pada simbol, budaya itu didasarkan pada simbol. Hubungan antara budaya dan simbol menjadi jelas ketika simbol mengikat individu yang mungkin saja bukanlah bagian dari suatu kelompok yang bersatu. Portabilitas simbol memungkinkan individu untuk membungkus, menyimpan, dan menyebarkan.
- Budaya itu dinamis, budaya itu kuat dan stabil, budaya tidak statis. Kelompok budaya menghadapi tantangan berkesinambungan dari pengaruh kuat, seperti perubahan lingkungan, peperangan, migrasi dan banjir dan pertumbuhan teknologi baru.

- Budaya itu sistem yang terintergrasi, budaya adalah terdiri atas bagian yang saling berhubungan. Budaya harus diajarkan sebagai suatu kesatuan yang utuh, bagian yang taraf tertentu, berhubungan satu sama lainnya.

Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan, karena komunikasi hal yang dinamis, simbolis, kontekstual, refleksi diri, dipelajari dan berdampak. Selain itu Budaya merupakan bagian dari identitas diri , identitas disini bersifat dinamis dan *multiple*, arti dinamis disini adalah tidak statis dapat berubah berdasarkan pengalaman hidup.(Samovar, 2010:155)

Sedangkan komunikasi antar budaya adalah komunikasi antara orang yang persepsi budaya dan sistem simbolnya berbeda(Samovar,2009:55). Semua budaya memiliki budaya yang dominan atau nasional yang biasanya ditetapkan dengan melihat siapa yang berkuasa dalam suatu budaya. Budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa dan bagaimana komunikasi berlangsung, tetapi budaya juga turut menentukan bagaimana individu menyandi pesan, makan yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisi untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan.(Mulyana&Rakhmat, 2001:20)

Komunikasi antar budaya terjadi dalam interaksi-interaksi antar individu yang berbeda budaya hingga interaksi antar orang-orang yang mempunyai budaya dominan. Komunikasi antar budaya adalah hal penting dalam kehidupan sosial dan berinteraksi antar budaya di masa depan. Kata “antarbudaya” pertama kali diperkenalkan oleh Edward T. Hall pada tahun 1959 dalam bukunya *The Silent Language*. Semua tindakan komunikasi itu berasal dari konsep kebudayaan. Berlo berasumsi bahwa kebudayaan mengajarkan kepada anggotanya untuk

melaksanakan tindakan itu. Kontribusi latar belakang kebudayaan sangat penting terhadap perilaku komunikasi seseorang termasuk memahami makna-makna yang dipersepsi terhadap komunikasi yang bersumber dari kebudayaan yang berbeda(Liliweri, 2011:2).

Dalam perkembangannya komunikasi antar budaya dipahami sebagai proses transaksional , proses simbolik yang melibatkan atribusi makna antara individu-individu budaya yang berbeda. Sedangkan Ting-Toomey menjelaskan komunikasi antar budaya sebagai proses pertukaran simbolik dimana individu-individu dari dua atau lebih komunitas kultural yang berbeda menegosiasikan makna yang dipertukarkan dalam sebuah interaksi yang interaktif

Untuk memahami komunikasi antar budaya , maka ada beberapa asumsi menurut (Liliweri,2011:15) yaitu;

- Komunikasi antar budaya dimulai dengan anggapan dasar bahwa perbedaan persepsi antara komunikator dengan komunikan.
- Dalam komunikasi antar budaya terkandung isi dan relasi antarpribadi
- Gaya personal mempengaruhi komunikasi antar pribadi
- Komunikasi antarbudaya bertujuan mengurangi tingkat ketidakpastian
- Komunikasi berpusat pada kebudayaan

- Efektivitas antarbudaya merupakan tujuan komunikasi antarbudaya.

Sebuah bentuk interaksi komunikasi yang efektif apabila terdapat persamaan makna pesan antara komunikator dan komunika, demikian halnya dengan komunikasi antarbudaya. Namun hal ini menjadi lebih sukar mengingat adanya unsur perbedaan kebudayaan antar pelaku-pelaku komunikasinya. Maka dari itu untuk menjalin komunikasi antar budaya dan praktiknya bukan hal yang mudah. Terdapat beberapa hambatan potensial yang sering terjadi di dalamnya, seperti pencarian kesamaan, penarikan diri, kecemasan, pengurangan, ketidakpastian, stereotip, prasangka, rasisme, kekuasaan, etnosentrisme, dan culture shock(Samovar&Porter, 2010:203).

Selain hambatan tersebut dalam komunikasi antar budaya, ada beberapa hambatan yang lebih mudah untuk diatasi yaitu kendala bahasa, perbedaan nilai dan perbedaan pola perilaku kultural. Kendala bahasa sesuatu yang kelihatan dan hambatan yang mudah untuk diatasi sedangkan untuk hambatan yang perilaku kultural lebih sulit untuk diatasi. Mengenai kesalahpahaman antarkultural dikarenakan perbedaan perilaku kultural disebabkan oleh kurangnya apresiasi individu lain terhadap kebiasaan yang dilakukan oleh budaya lain.

Dalam menciptakan komunikasi antar budaya yang efektif, tentunya ada beberapa faktor penghambat yaitu, streatip, etnosentrisme dan prasangka. Streatip merupakan bentuk kompleks dari pengelompokkan yang secara mental menagtur pengalaman individu, dan mengarahkan sikap individu dalam menghadapi orang-orang tertentu. Stereotip merupakan konsep kaku yang

diterapkan pada semua anggota suatu kelompok dalam suatu waktu tanpa mempertimbangkan keanekaragaman individu. Stereotip terhadap budaya dapat positif dan negatif, stereotip positif seperti pelajar dari Asia yang pekerja keras, berkelakuan baik, dan rajin. Namun ada juga stereotip negatif yang merujuk pada sekelompok orang sebagai orang malas, kasar, jahat atau bodoh(Samovar,2010:203).

Prasangka merupakan perasaan negatif dalam terhadap kelompok tertentu. Sentiment ini kadang meliputi kemarahan, ketakutan, kebencian dan kecemasan. Prasangka merupakan generalisais kaku dan menyakitkan mengenai sekelompok orang. Menyakitkan dalam arti bahwa orang memiliki sikap yang tidak fleksibel yang didasarkan atas sedikit bukti atau tidak ada bukti sama sekali(Samovar,2010:207) .

Prasangka dinyatakan dalam berbagai cara, kadang secara halus dan tidak langsung, namun juga kadang secara langsung dan terang-terangan.(Samovar,2010:209) Prasangka dinyatakan melalui apa yang disebut dengan *antilocusi*, yaitu istilah negative atau stereotip mengenai anggota kelompok target. Prasangka ketika individu menghindari untuk berhubungan dengan kelompok yang tidak disukai, prasangka menghasilkan diskriminasi, ketika prasangk berpindah ke level berikutnya menjadi serangan fisik. Bentuk prasangka seperti ini akan mengakibatkan konflik dan permustuhan, dan yang paling mengkhawatirkan ketika prasangka mengarah kepada pembasmian, kekerasan fisik terhadap kelompok budaya luar.

Etnosentrisme merupakan tingkatan dimana individu menilai budaya orang lain sebagai *inferior* terhadap budaya mereka. Etnosentrisme sebuah pandangan bahwa budaya seseorang lebih unggul dibandingkan budaya yang lain. Pandangan bahwa budaya lain dinilai berdasarkan standar budaya kita. Individu melihat budaya lain melalui kaca mata budaya sendiri atau posisi sosial (Samovar, 2010:214)

Karakteristik etnosentrisme menurut Samovar (2010:214-215) yaitu:

- Tingkatan Etnosentrisme, terdapat tiga tingkatan adalah positif, negatif dan sangat negatif. Positif merupakan kepercayaan bahwa budaya anda lebih baik dari yang lain, negatif seseorang individu mengevaluasi secara sebagian, budaya lain harus dinilai dan diukur berdasarkan standar budaya anda dan sangat negative bahwa budaya anda paling berkuasa serta nilai dan kepercayaan anda harus diadopsi oleh orang lain.
- Etnosentrisme itu universal, kebanyakan orang merupakan etnosentrisme, dan kadang sifat etnosentrisme penting untuk mengeratkan hubungan dalam masyarakat. Biasanya etnosentrisme dipelajari secara tidak sadar,
- Etnosentrisme mempengaruhi identitas budaya bahwa etnosentrisme memberikan identitas dan perasaan memiliki kepada anggotanya.

Komunikasi antar budaya yang benar-benera efektif menurut Schramm harus memperhatikan empat syarat, yaitu:

- Menghormati anggota budaya lain sebagai manusia
- Menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang dikehendaki
- Menghormati hak anggota budaya lain untuk bertindak berbeda dari cara kita bertindak
- Komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangi hidup bersama individu dari budaya lain(Liliweri, 2005:171)

Hambatan lain dalam komunikasi antar budaya adalah kendala bahasa. Bahasa dan budaya memiliki keterikatan, keduanya bekerja sama dalam hubungan yang saling menguntungkan yang menjamin keberadaan dan kelangsungan keduanya. Untuk memiliki suatu budaya, bahasa dibutuhkan, sehingga anggota suatu kelompok dapat berbagi kepercayaan, nilai, dan perilaku dan terlibat dalam usaha komunal. Dalam berkomunikasi antar budaya seseorang individu perlu memahami kepercayaan, nilai dan perilaku suatu budaya. Bahasa verbal menggunakan kata kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual. Seseorang inidividu dipersepsikan tidak hanya melalui bahasa verbalnya, bagaimana bahasanya namun juga melalui perilaku nonverbalnya.

Komunikasi antar budaya yang terjadi di dalam hubungan sosial tentu terdapat budaya *high context* (konteks tinggi) dan *low context* (konteks rendah), umumnya konteks komunikasi rendah ditunjukkan pada pola komunikasi mode lisan langsung(*direct verbal mode*), pembicaraan lurus dan mengirim berorientasi nilai(*sender-oriented values*).

Pihak-pihak yang melakukan komunikasi antar budaya harus mempunyai keinginan yang jujur dan tulus untuk berkomunikasi dan mengharapkan pengertian timbal balik. Asumsi ini memerlukan sikap-sikap yang positif dari para pelaku komunikasi antarbudaya dan penghilangan hubungan-hubungan *superior-inferior* yang berdasarkan keanggotaan dalam budaya-budaya, ras-ras atau kelompok-kelompok etnik tertentu (Mulyana dan Rakhmat, 2005:37). Komunikasi antar budaya yang intensif dapat mengubah persepsi dan sikap individu lain bahkan dapat meningkatkan kreativitas manusia. Berbagai pengalaman atas kekeliruan dalam komunikasi antar budaya dalam hubungan sosial, khususnya pertemanan setiap individu berusaha mengubah kebiasaan berkomunikasi paling tidak melalui pemahaman terhadap latar belakang budaya orang lain.

### **2.2.3 Budaya Masyarakat Papua**

Sebelum era reformasi Papua dikenal dengan nama Irian Jaya. Sebagai salah satu pulau di Indonesia. Masyarakat Papua terdiri dari beberapa suku, diantaranya suku Dani, Yali dan Lani. Suku Dani, suku bangsa yang terdapat di Wamena, Papua. Sedangkan suku Yali mendiami bagian selatan di antara perbatasan Wamena dan Merauke, suku Lani mendiami bagian sebelah barat dari suku Dani.

Istilah "Papua" berasal dari bahasa Melayu, *poea-poea*, yang artinya keriting. di Papua terdapat keanekaragaman latar belakang ras, yaitu Negroid, Melanosoid, Mikronesia dan Mongoloid. Keanekaragaman Papua juga tampak dari 250 bahasa yang mereka gunakan (Meyeray, 2012:3) Di beberapa daerah,

penduduk menggunakan bahasa lokal dengan dialek berbeda-beda. Misalnya, masyarakat Biak menggunakan satu bahasa, sedang Waropen dua bahasa.

Berbagai budaya dari Papua, diantaranya adalah adat istiadat dan religi, di daerah ini masih banyak yang menggunakan koteka untuk pria dan wanita menggunakan wah yang berasal dari rumput serat. Disaat berduka, kematian mereka memutus jari dan melumuri muka dengan tanah liat. Selain itu masyarakat suku Dani percaya pada kekuatan gaib, roh-roh leluhur dan roh-roh kerabat yang meninggal. Di bidang kesenian, Papua memiliki beberapa tarian tradisional, salah satunya adalah tari Yosim Pancar, tarian ini sering digunakan untuk menyambut tamu kehormatan dan para turis dalam upacara adat, selain itu ada tarian kikaro, dalam tarian ini jumlah bulu berwarna kuning yang disisipkan pada hiasan kepada seorang ondoafi ternyata menandakan jumlah orang yang tewas dalam perang suku. Untuk alat musik khas Papua Tifa yang dimainkan secara dipukul dan terbuat dari sebatang kayu yang dikosongi dan pada salah satu sisi ujungnya ditutupi dengan kulit rusa yang telah dikeringkan. Di daerah Wamena alat musik ini dimainkan secara ditiup dan musik tradisional ini ditampilkan dalam Festival Budaya Lembah Baliem Jayawijaya setiap 17 Agustus dan alat musik yg terakhir adalah Triton dimainkan secara ditiup, alat musik ini terdapat diseluruh pantai terutama daerah Biak, Yapen, Waropen, Nabire dan kepulauan Raja Ampat.

Jika mengacu pada perbedaan topografi serta adat istiadatnya, secara garis besar penduduk Papua dibedakan menjadi 3 kelompok besar, yaitu, penduduk daerah pantai, penduduk daerah pedalaman, dan penduduk dataran tinggi dan

mata pencaharian masyarakat Papua adalah berburu, menokok sagu, berternak.(Pekei,2013:57).

Dilihat dari sisi agama, masyarakat Papua mayoritas penduduknya beragama Kristen, namun semakin berkembangnya dari dan ke Papua, kuantitas orang dengan agama lain semakin berkembang. Di Papua tidak hanya dominan dengan keunikan budaya dan sosial namun persoalan hukum adat lebih dominan dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat Papua lebih suka menyelesaikan semua perkara dengan hukum adat, karena masyarakat Papua menilai hukum adat lebih adil dan dipahami semua warga. (Liau,2010:10).

Nilai-nilai budaya suku Papua adalah harmonisasi kepada Tuhan, Suku bangsa Mee dari pegunungan menyebutnya *Ugatamee*, artinya 'dia yang menciptakan semuanya.' Kepercayaan itu ada. Suku-suku bangsa yang lain di pelosok tanah Papua pun demikian (Pekei,2013:8). Semua punya kepercayaan yang berbeda, namun seragam dalam arti dan makna, bahwa ada kekuatan yang lebih besar di atas kekuatan manusia dan alam, yang menguasai dan mengatur hidup mereka. Selain itu yang kedua harmonisasi dengan alam, untuk suku Papua, alam adalah segalanya. Alam ibarat Ibu, sang pemberi hidup, yang menyediakan segalanya bagi mereka. Oleh karenanya, orang Papua selalu menjaga dan menghormati alam. Sebaliknya juga, alam menyediakan segalanya bagi orang Papua. Alam Papua tidak pernah menjadi bencana, ancaman, dan mengganggu hidup orang Papua, selama orang Papua sendiri masih hidup harmonis dengan alam mereka.

Dari budaya perkawinan, suku Papua baik di daerah pantai maupun pegunungan telah menetapkan peraturan dalam adat yang intinya agar masyarakat suku Papua khususnya orangtua dari pihak laki-laki berhak membayar mas kawin sebagai tanda pembelian terhadap perempuan atau wanita tersebut. Untuk masyarakat pesisir berbagai macam mas kawin yang harus dibayar seperti: membayar piring gantung atau piring belah, gelang, kain timur untuk daerah selatan Papua, sedangkan mas kawin untuk masyarakat pegunungan tentu berbeda diantaranya seperti: kulit bia (sejenis uang yang telah beredar di masyarakat pegunungan sejak beberapa abad lalu), babi peliharaan. Dalam pembayaran mas kawin akan terjadi kata sepakat apabila orangtua dari pihak laki-laki memenuhi seluruh permintaan yang diminta oleh orangtua daripada pihak perempuan.

Dalam hubungan sosial antar individu suku Papua ialah perilaku komunikasi verbal masyarakat Papua ialah bahasa dan dialeg dari masyarakat Papua, dan untuk perilaku komunikasi non verbalnya ialah bahasa tubuh, mimik wajah dan penampilan fisik dari masyarakat Papua. Untuk penampilan fisik masyarakat Papua dari gunung berbeda dengan masyarakat pesisir (Liau, 2010: 29).

Menurut (Pekei, 2013: 69) disimpulkan bahwa masyarakat Papua sangat mencintai Tuhan dan alam, serta nilai adat dan kekeluargaan sangat erat dan lebih mengutamakan hukum adat dalam menindaklanjuti sebuah konflik yang ada di Papua. Selain itu di Papua juga mengedepankan kebebasan dan menghargai perbedaan.

## 2.2.4 Konflik dan Manajemen Konflik

Konflik merupakan aspek yang tidak dapat dihindari dalam semua hubungan. Jika diatur dengan tidak tepat, konflik dapat mengarah pada masalah yang tidak dapat diperbaiki, perpisahan dalam hubungan, perang dalam skala nasional. Dalam interaksi dan interelasi sosial antar individu antar kelompok, konflik sebetulnya adalah hal yang alamiah dan wajar terjadi. Merujuk konflik, komunikasi dan budaya. Komunikasi merupakan karakter konflik yang dominan sebab berfungsi sebagai alat penyebar konflik dan sumber dari manajemen konflik (Samovar,2010:382).

Konflik berasal dari kata kerja latin “*configure*” yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih(bisa juga kelompok), dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan membuat tidak berdaya.

Konflik adalah suatu hal yang tidak dapat dielakkan dan sifatnya persuasif atau menyeluruh. Ia dapat muncul dalam diri individu (*intrapersonal conflict*) atau pun antar individu (*interpersonal Conflict*) baik itu dalam konteks kelompok, organisasi, komunitas ataupun bangsa (Joyce L. Hocker dan William W. Wilmot, 1995: 1).

Konflik adalah forum bagi kehilangan muka dan penghinaan terhadap muka. Konflik mengancam muka kedua pihak dan ketika terjadi negosiasi yang tidak sesuai dalam menyelesaikan konflik tersebut, malah dapat memperburuk situasi. Menurut Webster dalam dalam Dean g. Pruitt dan Jeffrey z. Rubin

(2004:50) konflik berarti suatu perkelahian, peperangan atau perjuangan yaitu berupa konfrontasi fisik antara beberapa pihak. Tidak hanya itu, ketidakseimbangan dalam status sosial, kekayaan dan akses terhadap sumber-sumber serta ketidakseimbangan dalam kekuasaan yang mengakibatkan munculnya problematika seperti diskriminasi, pengangguran, kemiskinan, penindasan dan kriminalitas (Simon Fisher *et al.*, 2000: 4).

DeVito(2009:276) secara sederhana mendefinisikan konflik interpersonal sebagai ketidaksepakatan antara individu-individu yang bertentangan berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai atau dikehendaki. Konflik interpersonal dapat terjadi diantara teman dekat, pasangan, rekan kerja dan anggota keluarga.

Liliwery (2005:148) berpendapat bahwa konflik interpersonal merupakan konflik yang ditimbulkan oleh persepsi terhadap perilaku yang sama, namun bersumber dari harapan-harapan yang berbeda-beda. Konflik interpersonal selalu terjadi hanya karena mereka yang terlibat dalam komunikasi menampilkan persepsi yang berbeda.

Beberapa prinsip oleh DeVito(2009:278-282)menyangkut sebuah konflik sebagai berikut:

- Konflik menjadi bagian dari setiap hubungan interpersonal dan tidak dapat dihindari. Prinsip ini berdasarkan pada fakta bahwa setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda, dipengaruhi latar belakang dan tujuan yang ingin dicapai.

- Konflik dapat memberikan dampak positif dan negatif, tergantung bagaimana penyelesaiannya, konflik yang tak dapat dihindarkan dapat menyebabkan dampak positif dan negatif. Dengan strategi konflik yang efektif, dampak positif yang dihasilkan antara lain, hubungan semakin kuat, hubungan lebih sehat dan hubungan menjadi lebih memuaskan dari sebelumnya. Sedangkan dampak negative yang timbul dengan strategi konflik yang tidak baik antara lain, meningkatnya perasaan negatif, menyakiti pihak lain akibat pertengkaran yang tidak adil.
- Konflik dapat berfokus pada isi dari konflik dan/atau pada hubungan, konflik yang berfokus pada isi melibatkan objek, suatu event, dan pihak lain yang berada di luar pihak-pihak yang sedang bersitegang dalam konflik seperti isu yang seringkali menjadi konflik dalam kehidupan sehari-hari.
- Setiap konflik memiliki konsekuensi dalam gaya penyelesaiannya, apapun jenis penyelesaian dalam konflik menghasilkan konsekuensi yang berbeda yang akan memberi pengaruh pada hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik.

Konflik menurut hubungannya dengan konsentrasi aktivitas manusia di dalam masyarakat. Konflik terdiri dari sebagai berikut:

- Konflik ekonomi adalah konflik yang disebabkan oleh karena adanya perebutan sumber daya ekonomi dari pihak yang berkonflik.
- Konflik politik adalah konflik yang dipacu oleh adanya kepentingan politik dari pihak yang berkonflik.

- Konflik sosial adalah konflik yang disebabkan oleh adanya perbedaan kepentingan sosial dari pihak yang berkonflik.
- Konflik budaya adalah konflik yang disebabkan oleh adanya perbedaan kepentingan budaya dari pihak yang berkonflik.
- Konflik pertahanan adalah konflik yang dipicu oleh adanya perebutan hegemoni dari pihak yang berkonflik.
- Konflik antar agama adalah konflik yang dipicu oleh adanya sentiment agama.

Keterkaitan antara budaya dan konflik akan lebih mudah dipahami jika dilihat dalam tiga tingkatan konflik antara lain (LeBaron & Phillay, 2006:19):

1. *Material Level*, hal ini lebih kepada apa yang menjadi penyebab konflik.
2. *Symbolic level*, hal yang lebih mengarah kepada nilai-nilai budaya, identitas budaya masing-masing individu.
3. *Relational level*, hal yang lebih kepada hubungan kepada pihak yang berkonflik dan bagaimana penyelesaian dalam konflik.

Definisi manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik adalah bentuk komunikasi yang mencoba untuk menggantikan argumen-argumen disfungsional dan tidak sesuai persetujuan atau persesuaian yang produktif. Manajemen konflik berarti mengurangi respons-respons yang mengarah pada konflik yang destruktif dan menggiring komunikasi pascakonflik individu ke arah yang konstruktif. Orang yang melakukan tindakan ini disebut manager konflik.

Komunikasi antarbudaya telah meningkat cepat karena kemajuan- kemajuan teknologi yang ada. Perbedaan- perbedaan faktor budaya seperti bahasa, sistem komunikasi non verbal, peranan dan norma relasional, kepercayaan dan nilai yang berakar dalam sistem budaya keseluruhan sering menimbulkan kesalahpahaman antar budaya. Maka dari itu, adapun manajemen konflik yang pasti dimiliki setiap individu yang berbeda budaya ketika dihadapi suatu masalah guna untuk mempertahankan harmonisasi dalam hubungan pertemanan. (Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, 1999: 262).

Selain itu Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah(dengan bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Tujuan utama dalam mengelola konflik supaya adanya kesesuaian dan efektifitas dalam perilaku diri sendiri dan keberhasilan dari pengelolaan konflik. Maka, ada pun 5 jenis cara untuk menyelesaikan konflik yaitu kompetitif, kolaborasi, kompromi, penghindaran dan akomodasi menurut Ting-Toomey (2010:169-170) antara lain;

- Gaya menghindar(*avoiding-I lose,you lose*) pada gaya ini orang akan berusaha meghindari atau menjauhi ketidaksepakatan dan menghindari pertukaran yang tidak menyenangkan dengan orang lain. Gaya ini hnanya membuat konflik semakin memburuk dan semakin luas, maka akan muncul konflik lain.

- Gaya kompromi( *compromising -I win and lose, you win and lose*) ,individu-individu berusaha untuk menemukan jalan tengah untuk mengatasi jalan buntu dan menggunakan pendekatan memberi menerima sehingga kompromidapat dicapai. Namun tetap ada ketidakpuasan karena kebutuhan masing-masing pihak tidak terpenuhi secara maksimal karena kebutuhan yang terpenuhi tidak persis sesuai dan sama dengan yang diinginkan.
- Gaya menurut (*obliging-I lose, you win*) mencakup akomodasi pasif yang berusaha memenuhi kebutuhan orang lain atau sepakat dengan saran – saran dari orang lain. Tujuan dari gaya ini untuk menjaga keharmonisan dan kedamaian di suatu hubungan atau grup.
- Gaya menginterpretasikan,(*intergrating, I win-you win*) gaya ini digunakan untuk menemukan solusi masalah. Menginterpretasikan ini tidak seperti berkompromi intergrasi membutuhkan perhatian yang tinggi untuk diri anda untuk orang lain. Dalam berkompromi terdapat tingkat yang sedang. Dalam komunikasi antar budaya bahwa menggunakan satu atau lebih dari gaya ini akan tergantung dari variabilitas budaya dari komunikator.
- Gaya mendominasi (*dominating, I win-you lose*) mencakup perilaku-perilaku yang menggunakan pengaruh, wewenang, atau keahlian untuk menyampaikan ide atau untuk pengambilan keputusan. Gaya ini menggunakan cara kompetitif dalam menghasilkan solusi, mencoba untuk

mengelola konflik sehingga ada yang dinyatakan menang dan lainnya kalah.

### 2.2.5 Strategi Manajemen Konflik

Dalam memecahkan suatu konflik, merupakan suatu pengalaman komunikasi yang sangat penting, dimana seseorang tidak akan bisa menyelesaikan suatu masalah tanpa adanya pengalaman. Terdapat beberapa strategi yang digunakan dalam menyelesaikan konflik. Koerner & Fitzpatrick (2002) dalam DeVito mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi individu dalam menentukan strategi untuk menyelesaikan konflik, antara lain:

- Tujuan yang ingin dicapai, berhubungan dengan hubungan yang terjalin antara pihak yang sedang mengalami konflik.
- Situasi emosional, karena, situasi emosi seseorang dapat mempengaruhi untuk mengambil keputusan bagaimana menyelesaikan konflik.
- Penilaian Kognitif, berkaitan dengan konflik yang sedang terjadi seperti pengetahuan pribadi, menyangkut siapa yang menjadi penyebab konflik, ataupun konsep 'adil' dapat mempengaruhi pengambilan cara dalam menyelesaikan konflik.
- Kepribadian dan kemampuan berkomunikasi, seperti sifat pemalu yang akan memilih untuk menghindari konflik, atau ekstrovert atau terbuka cenderung akan aktif menyelesaikan konflik.

- Sejarah kehidupan keluarga, hal ini dapat berpengaruh pada topik, strategi yang digunakan dan kecenderungan untuk melanjutkan atau melupakan konflik.

Kelima faktor di atas dapat mempengaruhi strategi manajemen konflik yang kemudian dapat dipilih. Strategi manajemen konflik yang dikemukakan DeVito(2009:287-295) sebagai berikut:

- *Win- Lose and Win-Win Strategies*

Saat menghadapi konflik, cara penyelesaian konflik yang banyak diinginkan dan dipilih adalah *win-win solution*, dibandingkan *win-lose solution*. Karena merupakan cara yang menguntungkan. Strategi ini dapat memberi kepuasan bagi setiap pihak dan mencegah kekesalan yang sering ditimbulkan *win-lose solution*. Selain itu konflik dipandang sebagai penyelesaian masalah dibanding sebagai pertengkaran. Keuntungan yang didapat lainnya adalah masing-masing pihak yang berkonflik mendapatkan apa mereka inginkan. Berbeda dengan *win-lose*, terdapat pihak yang menang dan kalah sehingga hanya memberi keuntungan kepada satu pihak(DeVito,2009:287)

- *Avoidance and active fighting strategies*

*Avoidance* atau penghindaran dapat dilakukan secara fisik, misalnya seperti menghindari konflik dengan cara pergi dari area yang berkonflik, pergi tidur, atau membunyikan suara keras agar tidak mendengar suara apapun. Dengan cara seperti itu pula seseorang meninggalkan konflik secara psikologis dengan tidak menanggapi

argumen atau masalah yang dikemukakan. Cara menghindar belum tentu menjadi cara yang baik untuk menyelesaikan konflik. Terkadang terlalu sering menghindar mengakibatkan kualitas sebuah hubungan menurun (Meeks, Hendric & Hendrick, 1998 dalam Devito, 2009:288). Strategi ini menjadi tidak produktif karena konflik yang ada justru tidak terselesaikan dengan cepat. Beberapa tipe penghindaran yang dilakukan seseorang saat terjadi konflik (De Vito, 2009:289), antara lain:

- Tidak mau bernegosiasi, yang merupakan bentuk spesial dari sebuah penghindaran. Seseorang menghindar secara langsung dengan tidak membahas ataupun mendengarkan argumen orang berkaitan dengan konflik
- Membuat orang lain diam, bisa dengan berbagai cara seperti menangis, berteriak histeris, atau secara fisik seperti pingsan, sakit kepala atau sesak nafas.

Di samping strategi *Avoidance*, terdapat strategi *Active Fighting* yang dilakukan oleh pihak yang memilih untuk menjadi pihak yang aktif dalam konflik. Bila ingin mencapai penyelesaian konflik maka satu pihak maju, menghadapi pihak lawan secara aktif. Melibatkan diri dalam tukar pikiran dan komunikasi, menjadi partisipan baik sebagai pendengar untuk mendengar baik pikiran maupun perasaan pihak lawan dan menjadi pembicara yang baik untuk mengutarakan perasaan diri sendiri. Dalam strategi *Active Fighting*, tanggung jawab merupakan hal penting karena masing-

masing pihak harus mempertanggungjawabkan apa yang menjadi pikiran dan perasaan yang sudah disampaikan.

- *Force and Talk Strategies*

Banyak individu yang cenderung tidak menangani konflik yang terjadi, namun justru memaksakan posisinya pada pihak lain yang sifatnya bisa secara fisik atau emosional. Pada strategi ini, seseorang cenderung menghindari masalah utama yang menjadi isu terjadinya konflik.

Pihak yang menang seringkali adalah pihak yang memaksa dan pemaksaan bisa saja berakhir dengan kekerasan. Solusi untuk kondisi seperti ini adalah dengan berkomunikasi dengan pihak lawan. Dalam sebuah konflik tentu hal ini menjadi sulit terjadi karena tingginya emosi (DeVito,2009:289). Hal yang sebaiknya dilakukan untuk menciptakan komunikasi yang baik antara lain, menjadi pendengar yang baik secara maksimal agar secara jelas apa yang disampaikan lawan bicara dapat diterima dengan baik, mengungkapkan dukungan atau empati mengenai apa yang lawan bicara katakan dan rasakan, mengeluarkan pendapat dan pikiran mengenai isu yang menjadi konflik secara objektif, baik itu positif ataupun negatif.

- *Face Detracting and Face Enhancing strategies*

Pendekatan untuk *face-detracting* dan *face-enhancing* sangat relevan dengan konflik interpersonal. Face-enhancing merupakan strategi dengan memberi dukungan dan memberi respon baik, untuk setiap individu yang bersifat positif maupun negatif. Respon terhadap wajah positif biasanya

ditunjukkan melalui pujian, tepukan, dan senyum tulus. Sedangkan respon terhadap wajah yang negatif biasanya ditunjukkan dengan memberi ruang pribadi atau jarak, cenderung meminta dibandingkan menuntut (DeVito, 2009:290).

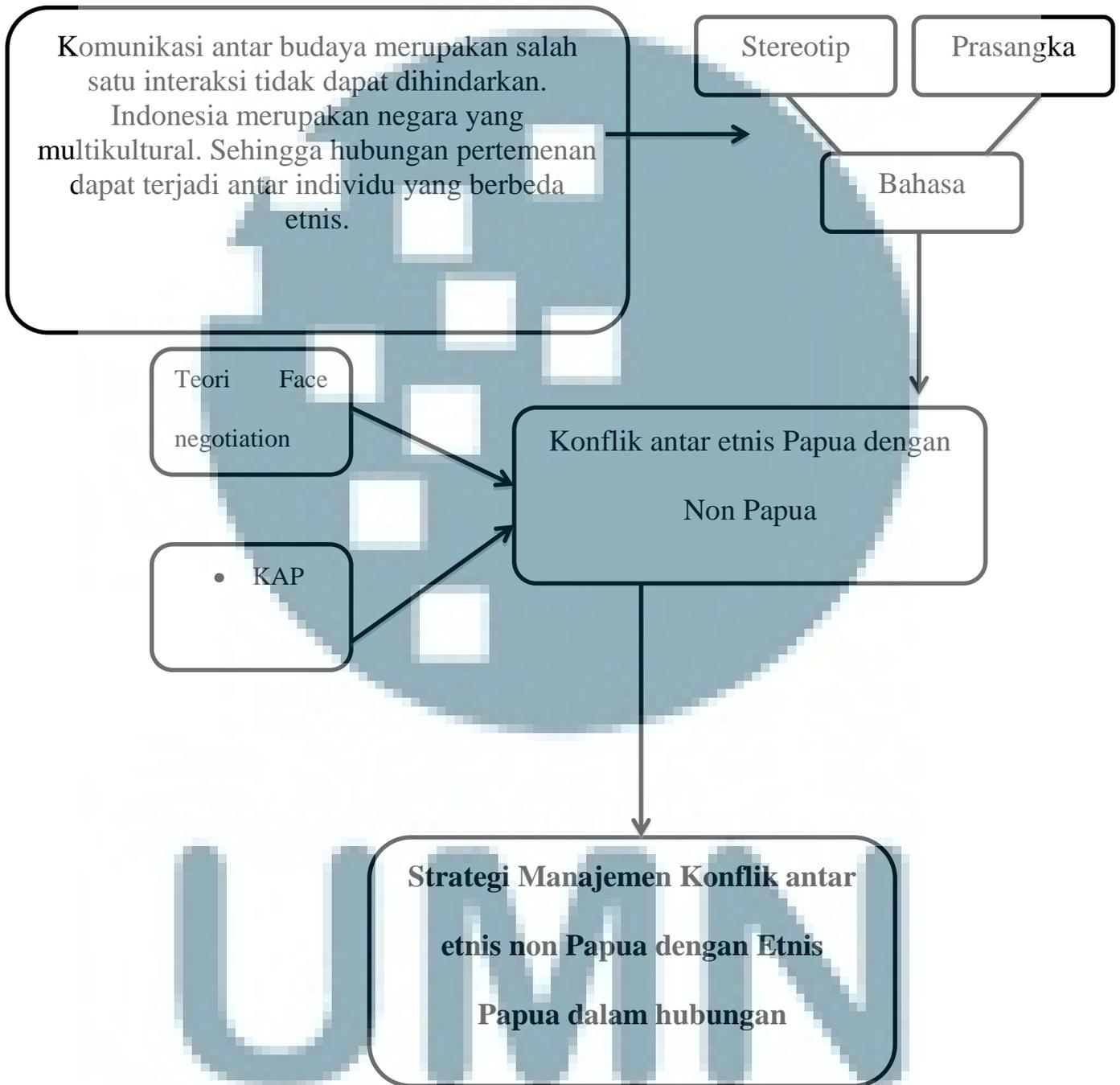
Lain halnya dengan strategi *face-detracting* yang merupakan cara negatif seperti halnya menyalahkan pihak lawan saat sedang menghadapi konflik. Pihak yang menggunakan *face-detracting* cenderung memandang rendah pihak lawan, sehingga konflik tidak berujung pada jalan keluar, namun jauh dari solusi dan menciptakan kebencian (DeVito, 2009:290-291)

- *Verbal aggressiveness and argumentativeness strategies.*

*Verbal aggressiveness* merupakan strategi konflik yang tidak produktif, dimana salah satu pasangan berusaha memenangkan pendapatnya dengan menyakiti perasaan pasangan. Menyerang karakter merupakan salah satu cara yang sangat efektif dalam menimbulkan sakit secara psikologis, taktik yang paling populer dari agresivitas verbal. Cara ini dapat menghancurkan sebuah hubungan karena mengarah ke hal yang negative (DeVito, 2009:292).

Sedangkan *argumentativeness* merupakan strategi saat seseorang memilih untuk menyuarakan opini menurut sudut pandangnya, sehingga ia bisa mendiskusikan konflik yang terjadi karena cara ini dipandang dapat menyelesaikan konflik dibandingkan dengan menghindar. Sifatnya pun membangun hubungan ke arah yang lebih baik (DeVito, 2009:293).

### 2.3 Kerangka Pemikiran



Teori face negotiation menjelaskan bahwa perbedaan-perbedaan budaya dalam merespon konflik. Ting-toomey dalam Griffin (2009: 335) berasumsi bahwa setiap orang dalam setiap budaya sebenarnya selalu menegosiasikan face. Istilah ini mengacu pada pencitraan diri, cara kita meminta orang lain agar “melihat” keberadaan kita dan berperilaku menyenangkan terhadap kita. Maka dari hal ini muncullah istilah *facework*, yang berarti penyampaian pesan verbal dan nonverbal yang dikemukakan secara spesifik yang akan membantu menjaga dan memperbaiki wajah yang kalah atau saat posisi terlihat lebih rendah dan berusaha untuk memperoleh wajah yang penuh dengan penghargaan.

Penelitian ini akan meneliti dan membahas strategi manajemen konflik dalam komunikasi antar budaya. Dengan tujuan memahami dan mengerti strategi seperti apa yang efisien dalam menghadapi sebuah konflik antar budaya. Penelitian dilakukan terhadap beberapa pelajar perantau yang sedang melakukan studi di Surya Universitas dan dimana pelajar ini intens melakukan komunikasi antar budaya.

Untuk menemukan strategi manajemen konflik yang efisien dan alasan kenapa strategi tertentu menjadi paling dominan, setelah melakukan wawancara mendalam maka akan ditemukan strategi manajemen konflik dan alasan mengapa strategi tertentu menjadi yang dominan dipilih. Dimana hasil penelitian juga dapat disimpulkan berdasarkan dari hasil wawancara mendalam.