



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 PEMIKIRAN

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan serta sebagai data pendukung untuk acuan pembuatan skripsi ini, ada beberapa acuan penelitian terdahulu yang penulis rangkum sebagai berikut yaitu :

- a. Judul : *Kompetisi Komunikasi Antar Budaya (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta (PMS) Etnis Tionghoa dan Jawa)*

Penulis : Freddy Kurniawan

Universitas : Universitas Sebelas Maret Surakarta

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun : 2011

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Tradisi kualitatif sangat bergantung pada pengamatan mendalam perilaku manusia dan lingkungannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi antarbudaya yang berfokus pada keberhasilan komunikasi antar anggota ditubuh organisasi PMS baik yang beretnis Jawa maupun yang beretnis Tionghoa. Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengangkat seberapa penting komunikasi antarbudaya dan kemampuan para anggota PMS melakukan interaksi serta komunikasi antarbudaya pada anggotanya yang berbeda etnis khususnya pada etnis Jawa dan etnis Tionghoa. Pada penelitian ini komunikasi antarbudaya dan kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan budaya lain menjadi titik keberhasilan yang sangat krusial khususnya bagi keberhasilan dan kesuksesan organisasi PMS yang telah didirikan sejak 70 tahun silam. Hal inilah disadari oleh peneliti, sehingga peneliti tertarik meneliti pola komunikasi antarbudaya yang di pakai oleh para anggota organisasi PMS khususnya bagi anggotanya yang berbeda etnis seperti etnis Jawa dengan etnis Tionghoa dalam berkomunikasi dengan satu dengan yang lain agar tercipta komunikasi yang harmonis, sejalan dan dinamis.

Dalam penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi beberapa hal yang ingin diteliti seperti faktor-faktor yang dimiliki anggota PMS baik yang beretnis Jawa maupun Tionghoa dalam berkomunikasi sehingga mendukung keberhasilan

komunikasi antarbudaya dalam tubuh organisasi tersebut sejak 70 tahun silam.

Metodologi penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan interpretatif yang mendeskripsikan dan memahami perilaku dan praktik komunikasi informan kedua etnis di organisasi PMS. Teknik analisis data mengacu pada teori kompetensi komunikasi budaya Brian H. Spitzberg dan William B. Gudykunst. Penelitian ini difokuskan pada hasil kompetensi, faktor-faktor penghambat, dan kompetensi komunikasi antarbudaya masing-masing informan dari kedua etnis. Kompetensi komunikasi antarbudaya dalam penelitian ini terdiri dari tiga unsur yakni (1) motivasi; (2) pengetahuan; dan (3) keterampilan komunikasi antarbudaya.

Hasil dari penelitian tersebut telah membuktikan bahwa masing-masing anggota PMS baik etnis Jawa maupun etnis Tionghoa telah mampu menjalin komunikasi antarbudaya satu sama lain secara kompeten. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan pembauran di tubuh PMS yang telah terjadi sejak 70 tahun yang silam. Meskipun demikian masih ditemukan faktor-faktor penghambat komunikasi antarbudaya seperti masih adanya pandangan etnosentrisme, stereotip, dan prasangka pada segelintir anggota PMS. Namun pada dasarnya organisasi ini beranggapan bahwa faktor-faktor penghambat ini bukanlah hal yang mutlak,

sehingga organisasi PMS dapat mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut secara arif dan bijak sehingga tercipta komunikasi antar budaya yang kompeten di tubuh organisasi tersebut.

b. Judul : *Akomodasi Komunikasi dalam Interaksi Antarbudaya (Studi Kasus Perantau yang Berasal dari Daerah Banyumasan dalam Mengomunikasikan Identitas Kultural)*

Penulis : Hanum Salsabila

Universitas : Universitas Diponegoro Semarang

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun : 2011

Jenis penelitian tersebut kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus karena pada penelitian tersebut peneliti meneliti tentang suatu kasus komunikasi yaitu bagaimana perantau daerah Banyumasan dalam mengkomunikasikan identitas kultural mereka kepada masyarakat dari budaya yang berbeda.

Penulis mengidentifikasi beberapa hal yang ingin peneliti teliti berupa akomodasi komunikasi yang dilakukan oleh perantau daerah banyumasan dalam mengidentifikasi identitas kultural yang dapat diterima oleh masyarakat dengan asal daerah yang berbeda, terlebih masyarakat Banyumasan terkenal dengan dialek

ngapak-ngapak yang khas sehingga memiliki keunikan dan ciri tersendiri dalam berkomunikasi.

Penulis juga tertarik pada kendala komunikasi yang didapatkan oleh perantau daerah Banyumas dalam berkomunikasi dengan masyarakat asal daerah lain terutama dengan dialek ngapak-ngapak yang khas dimiliki oleh perantau Banyumasan. Dari hasil penelitian tersebut Ketika seseorang melakukan interaksi dengan kelompok budaya lain pada dasarnya ia membawa identitas budayanya. Identitas tersebut dapat berupa perilaku dan bahasa. Tidak ada yang salah dengan identitas budaya dan seharusnya tidak perlu merendahkan diri saat seseorang berhadapan dengan budaya lain.

Namun, kebanyakan masyarakat yang memiliki latar belakang dialek Ngapak-ngapak saat berinteraksi dengan kelompok kebudayaan lain merasa tidak percaya diri dengan bahasa dan dialeknnya. Mereka cenderung mengurangi bahkan menghilangkan bahasa dan dialek tersebut dalam pergaulan sehari-hari. Dalam hal ini mengakibatkan suatu proses akomodasi, dimana kelompok budaya yang merasa lebih rendah kemudian berusaha mengakomodasi kelompok budaya yang dianggap lebih tinggi dalam bentuk yang mereka pahami. Bentuk evaluasi akomodasi perilaku komunikasi yang dilakukan perantau daerah Banyumasan dalam berbaur dengan masyarakat dari daerah yang

berbeda dengan dialek khas daerahnya adalah melihat situasi atau *setting* tempat yang memungkinkan mereka berbicara dengan bahasa atau aksennya. Biasanya mereka akan berbicara dengan Dialek Ngapak-ngapak ketika bertemu dengan komunitas yang asal daerahnya sama.

Selain itu mereka juga tidak menggunakan bahasa tersebut pada ruang lingkup acara formal. Kemudian pada tahap awal interaksi mereka cenderung berbicara menggunakan Bahasa Indonesia tanpa melekatkan aksen Ngapak-ngapak. Kemudian mereka beradaptasi dengan melakukan penyesuaian terhadap orang lain dalam penggunaan bahasa. Para perantau daerah Banyumasan cenderung melakukan penyesuaian bahasa dalam berkomunikasi selama mereka memahami bahasa komunikannya.

c. Judul : *Menghargai Perbedaan Kultural : Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis*

Penulis : Turnomo Rahardjo

Universitas : Universitas Sebelas Maret Surakarta

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun : 2005

Turnomo dalam penelitiannya melihat negosiasi identitas kultural etnis Tionghoa dan etnis Jawa dalam sebuah ruang sosial yang memungkinkan mereka dapat bertemu, berkomunikasi, dan

saling mempengaruhi. Rahardjo menekankan fokus penelitiannya pada komunikasi antarbudaya yang sesuai dengan etnis Jawa dan etnis Tionghoa. Dalam penelitiannya, Rahardjo menetapkan Kelurahan Sudiroprajan di Kecamatan Jebres sebagai lokasi penelitiannya. Hal ini didasari karena lokasi tersebut merupakan wilayah yang kondusif bagi hubungan etnis Tionghoa dan Jawa sejak pada jaman kolonial di Kota Surakarta.

Penelitian menggunakan metode penelitian studi kasus dengan jenis penelitian kualitatif, serta pengambilan data melalui proses observasi dan wawancara mendalam dengan individu-individu masing-masing kelompok etnis Tionghoa maupun Jawa. Peneliti sendiri memaksudkan agar dapat dengan jelas mempresepsikan pengalaman mereka dalam komunikasi antaretnis.

Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori komunikasi, komunikasi antarpribadi, komunikasi antarbudaya, dan juga komunikasi budaya yang kompeten. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses, peranan dan hasil dari komunikasi antarbudaya etnis Jawa dan Tionghoa dalam menanggapi perbedaan budaya sehingga tercipta toleransi dalam lingkungan komunikasi sehari-hari dan terciptanya komunikasi yang mindfulness.

Dari hasil penelitian tersebut dapat dilihat beberapa kesimpulan seperti warga ataupun masyarakat dari kedua kelompok etnis di daerah Sudiroprajan telah mampu menciptakan situasi komunikasi budaya yang mindful, karena mereka telah memiliki kecakapan dan kompetensi komunikasi budaya yang memadai. Sudiroprajan telah menjadi miniatur penerapan bangunan atau model multikulturalisme yang berupaya menciptakan komunikasi yang setara dan mengakui adanya perbedaan.

Selain itu, hasil dari penelitian tersebut juga dapat dilihat adanya konflik SARA lebih didasari sebagai masalah sosial dan ekonomi politik akibat adanya berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Kerusuhan social yang diarahkan ke etnis Tionghoa disebut sebagai akibat kesenjangan ekonomi dan provokasi politik dari pihak luar.

Selain itu dalam kesejahteraan antar etnis di daerah Sudiroprajan tidak hanya semata-mata masyarakat di daerah telah menyadari bahwa perbedaan harus mendapatkan toleransi yang cukup. Namun, lingkungan pemukiman dan susunan bangunan perumahan yang dihuni masing-masing keluarga memberikan kemungkinan bagi warga etnis Tionghoa dan Jawa untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik

Tabel 2.1
(Tabel Penelitian Terdahulu)

Nama Peneliti Terdahulu	Judul Penelitian Terdahulu	Metodologi yang Digunakan	Hasil Penelitian
<p>Freddy Kurniawan (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011)</p>	<p>Kompetisi Komunikasi Antar Budaya (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta (PMS) Etnis Tionghoa dan Jawa)</p>	<p>Kualitatif dengan metode studi kasus, yaitu suatu penelitian kualitatif yang berarti menghasilkan penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan cara statisik dan pengukuran, sedangkan Studi Kasus digunakan untuk menjelaskan kasus pada penelitian tersebut secara mendalam.</p>	<p>Hasil dari penelitian tersebut telah membuktikan bahwa masing-masing anggota PMS baik etnis Jawa maupun etnis Tionghoa telah mampu menjalin komunikasi antarbudaya satu sama lain secara kompeten. Meskipun masih ditemukan faktor-faktor penghambat komunikasi antabudaya seperti etnosentrisme, stereotip, dan prasangka pada segelintir anggota PMS. Namun organisasi ini ini</p>

			bukanlah hal yang mutlak dan masih dapat teratasi sehingga tercipta komunikasi yang antarbudaya yang kompeten di PMS.
Hanum Salsabila (Universitas Diponegoro Semarang, 2011)	Akomodasi Komunikasi dalam Interaksi Antar Budaya (Studi Kasus Perantau yang Berasal dari Daerah Banyumasan dalam Mengkomunikasikan Identitas Kultural)	Penelitian Kualitatif untuk meneliti kasus yang telah dipersiapkan secara mendalam melalui pengamatan dan wawancara secara mendalam pada objek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan perantau daerah Banyumasan melakukan akomodasi komunikasi dengan cara menyesuaikan cara komunikasi dengan masyarakat daerah lain dengan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh kedua pihak dan cenderung menghilangkan dialek asli ngapak-ngapak khas

			daerah Banyumas.
Turnomo Rahardjo (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2005)	Menghargai Perbedaan Kultural: Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis	Penelitian menggunakan metodologi Studi Kasus dengan jenis penelitian Kualitatif yang melakukan pengambilan data secara mendalan melalui teknik observasi dan wawancara.	Hasil penelitian tersebut dapat dilihat beberapa kesimpulan seperti warga ataupun masyarakat dari kedua kelompok etnis di daerah Sudiroprajan telah mampu menciptakan situasi komunikasi budaya yang mindful, karena mereka telah memiliki kecakapan dan kompetensi komunikasi budaya yang memadai. Sudiroprajan telah menjadi miniatur penerapan bangunan atau model multikulturalisme yang berupaya

			menciptakan komunikasi yang setara dan mengakui adanya perbedaan.
--	--	--	---

2.2 Kerangka Teori dan Konsep

Penelitian ini memfokuskan pada jenis komunikasi dan komunikasi yang digunakan dalam kaitan kegiatan komunikasi hubungan antar ras/etnis atau budaya khususnya pada etnis Tionghoa dan non Tionghoa.

2.2.1 Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan hubungan sosial dengan manusia lainnya. Hal ini merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar, sejak manusia dilahirkan. Mulyana (2005 :15) menyebutkan perilaku komunikasi pertama yang di pelajari manusia adalah belajar dari sentuhan orangtua sebagai respon atas upaya bayi untuk memenuhi kebutuhannya. Ketika anak beranjak dewasa, lingkungan komunikasinya bertambah luas, seperti keluarga, kerabat, teman bermain, komunitas lokal, sekolah, sampai masyarakat luas.

Istilah “komunikasi” atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan berasal dari kata *communis* yang berarti “sama”. “Sama” di sini diartikan sebagai makna. Jika dikaitkan dengan komunikasi antarbudaya, Lustig dan Koester (2003:10) mengajukan definisi komunikasi sebagai proses simbolik, penafsiran, pertukaran, dan proses kontekstual di antara individu-individu yang menciptakan makna bersama. Secara lebih lanjut, Lustig dan Koester merinci enam karakteristik komunikasi yaitu, komunikasi bersifat simbolik, memerlukan penafsiran, pertukaran, terjadi dalam konteks ruang dan waktu, sebuah proses, dan melibatkan makna bersama.

Masih berkaitan dengan komunikasi antar budaya, Samovar dan Porter (2000:22) mengutip pendapat Ruben dan Stewart mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses yang terjadi antara individu-individu (baik secara anatarpribadi, kelompok, organisasi, dan masyarakat) menanggapi dan menciptakan pesan-pesan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan maupun satu dengan yang lain. Dari definisi tersebut, Samovar dan Porter menyebutkan enam karakteristik dari komunikasi yaitu, komunikasi merupakan proses yang dinamis, bersifat simbolik, sistemik, melibatkan pembuatan kesimpulan, melihat diri sendiri, mempunyai akibat, dan komunikasi bersifat kompleks.

Definisi ringkas dari komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan yang diajukan Wilbur Schramm yaitu komunikasi dua arah

dengan model Stimulus Respon atau S-R Model. Menurutnya komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsur, yaitu :

1. Sumber

Sumber dapat berupa seorang individu maupun organisasi. Pada individu sumber dapat juga dikenal dengan nama lain sebagai pengirim (sender) ataupun penyandi (encoder), komunikator (communicator), pembicara (speaker), yaitu pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk komunikasi dapat berkomunikasi melalui cara berbicara, menulis, ataupun memberi isyarat. Sedangkan atau organisasi dapat berkomunikasi dengan media baik melalui media cetak, media online, maupun media elektronik.

2. Pesan

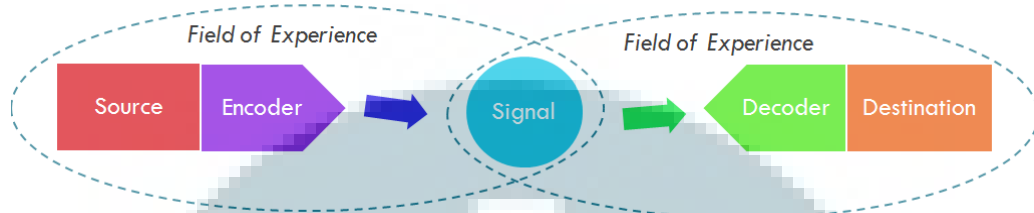
Pesan yaitu yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan dapat berupa tinta pada kertas, gelombang suara di udara, tulisan online, berita pada televisi, informasi radio maupun sandi-sandi dan juga tanda-tanda yang dapat ditafsirkan.

3. Penerima (receiver) atau sasaran (destination)

Dengan nama lain yang lebih dikenal dengan penyandi balik (decoder), khalayak (audience), pendengar (listener), ataupun penafsir (interpreter) merupakan orang yang menerima pesan dari sumber.

Schramm (Mulyana:2005) memiliki tiga bentuk model komunikasi, yang saling beradaptasi dan terkait antara satu dan lainnya. Pada model komunikasi Schramm yang pertama merupakan pengembangan dari model Shannon-Weaver. Schramm menekankan komunikasi sebagai proses yang memiliki tujuan untuk membangun kesamaan antara sumber dan penerima pesan. Pada model komunikasinya yang pertama Schramm berpendapat meskipun komunikasi dilakukan melalui radio atau telepon, encoder dapat berupa microphone sedangkan decoder adalah earphone. Dalam komunikasi manusia, sumber dan encoder adalah satu orang, sedangkan decoder merupakan sasaran komunikasi. Sinyal pada model Schramm adalah bahasa dan untuk melakukan suatu tindak komunikasi suatu pesan haruslah disandi-balik.

Pada model kedua, Schramm memperkenalkan konsep baru komunikasi, yaitu field experience. Field experience ini merujuk pada kesamaan latar belakang dan pengalaman (seperti kesamaan bahasa dan kultur) antara pengirim dan penerima pesan. Bila kedua lingkaran memiliki wilayah bersama yang besar, maka komunikasi mudah dilakukan. Pada model komunikasi Schramm yang kedua inilah cocok untuk menggambarkan pola komunikasi pada pasangan lintas budaya, karena mereka cenderung berkomunikasi berdasarkan kesamaan yang mereka miliki. Semakin besar kesamaan yang mereka miliki (field of experience) maka semakin erat hubungan komunikasi tersebut.



Gambar 2.2.1

(Gambar Model Komunikasi Schramm yang Kedua)

Di Model ketiga, Schramm menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak yang melakukan fungsi encoder/encoding (menyandi), interpreter/interpreting (menafsirkan), decoder/ decoding (menyandi-balik), juga mentransmisikan dan menerima sinyal. Pada model yang ketiga terdapat umpan balik (message) dan "lingkaran" yang berkelanjutan untuk berbagi informasi. Menurut Schramm seperti ditunjukkan pada model ini, jelas bahwa setiap orang dalam proses komunikasi dapat sekaligus sebagai encoder dan decoder yang secara konstan serta terus menerus dan menyandi balik tanda-tanda disekitar kita. Memberikan kode bisa juga disebut chanel, sedangkan proses kembali pesan tersebut disebut feedback atau umpan balik yang memainkan peran sangat penting dalam komunikasi. Karena itu memberi tahu kita bagaimana pesan yang kita tafsirkan baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, salah satu alis yang dinaikan.

Indikator yang paling sering digunakan untuk mengetahui klarifikasi komunikasi berdasarkan konteks atau tingkatnya adalah dengan mengetahui jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka di kenalah konsep komunikasi intrapribadi, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi public, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

2.2.2 Komunikasi Antarpribadi

Salah satu tingkat komunikasi antarpribadi yang oleh Mulyana (2005:73) disebut sebagai tingkat komunikasi yang paling lengkap dan sempurna. Pendapat Mulyana didasarkan pada kenyataan bahwa komunikasi antarpribadi sangat potensial mempengaruhi orang lain karena dalam berkomunikasi masing-masing pribadi dapat menggunakan kelima inderanya untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang dikomunikasikan. Jika terjadi kesesuaian dan keefektifan, maka komunikasi antarpribadi mampu membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya.

Devito (2003:4) menyebutkan bahwa komunikasi antarpribadi terjadi antara dua orang yang saling berkomunikasi berdasarkan aspek psikologis, pengetahuan, dan kepribadian mereka. Devito (2003:8-16) juga merinci setidaknya ada 6 elemen dalam komunikasi antarpribadi, yaitu :

1. Pengiriman dan penerima pesan, komunikasi antarpribadi setidaknya melibatkan dua orang, masing-masing orang menciptakan dan mengirimkan pesan (source) dan sekaligus menerima dan menafsirkan pesan (receiver).
2. Encoding dan decoding, mengacu pada peristiwa pembuatan pesan (encoding) seperti berbicara dan menulis. Sedangkan, decoding adalah kebalikannya, yaitu peristiwa memahami pesan, seperti mendengarkan dan membaca.
3. Kompetensi, didefinisikan dalam komunikasi antarpribadi sebagai kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, contohnya mempunyai pengetahuan dalam konteks komunikasi apa dengan komunikasi seperti apa sebuah topik cocok dan tidak cocok. Pengetahuan tersebut mencakup tata cara perilaku nonverbal. Secara luas, kompetensi dalam komunikasi antarpribadi merupakan cara menyesuaikan diri dan cara berkomunikasi berdasarkan konteks interaksi dan dengan siapa berkomunikasi.
4. Pesan, merupakan symbol yang menyampaikan stimuli untuk menerima pesan dalam proses komunikasi. Wujud pesan bisa berupa pendengaran, visual, sentuhan, dan penciuman.
5. Saluran, merupakan medium pada saat pesan disampaikan. Contohnya adalah dalam komunikasi tatap muka dapat menggunakan saluran suara dan pendengaran (berbicara dan

mendengarkan) dan saluran nonverbal (gerakan tangan, raut wajah, sikap tubuh).

6. Gangguan (noise), merupakan penghambat proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan. Noise dapat berupa fisik – gangguan dari luar komunikator dan komunikan, fisiologi – gangguan fisik dari komunikator dan komunikan, psikologi – gangguan seperti emosi, dan sematik – pemaknaan yang berbeda antara komunikator dan komunikan seperti perbedaan bahasa atau dialek.

2.2.3 Budaya dan Kebudayaan serta Komunikasi Antarbudaya

2.2.3.1 Budaya dan Kebudayaan

Setiap orang yang berasal dari budaya yang berbeda-beda pasti memiliki kebudayaan yang berbeda pula. Kata “budaya” dan “kebudayaan” itu sendiri berasal dari bahasa Sanskerta ‘buddhaya’ yang berarti akal budi. Akal budi, rasa, dan karsa ini yang menjadi dasar Koentjaraningrat mendefinisikan kebudayaan sebagai keseluruhan sistem gagasan, tindakan, dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan belajar. Lustig dan Koester (2003:87-91) mengelompokkan budaya kedalam tiga macam pola, yakni kepercayaan, nilai dan norma. Kepercayaan merupakan sebuah

gagasan yang oleh manusia diasumsikan sebagai kebenaran dunia. Masing-masing budaya tidak hanya berbeda kepercayaannya namun juga nilai-nilai yang dianutnya. Nilai merupakan cara pandang terhadap apa yang baik dan buruk, benar dan salah, adil atau tidak adil, bersih atau kotor, bernilai atau tidak bernilai, tepat atau tidak tepat, serta baik atau jahat. Selanjutnya perwujudan dari kepercayaan dan nilai disebut sebagai norma. Norma disebut sebagai ekspektasi dan tindakan-tindakan yang tepat.

Soekanto (2005:188-189) mengutip pendapat E. B. Taylor yang menyebut kebudayaan sebagai kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan-kemampuan serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Sedangkan Stewart Tubbs dan Sylvia Moss (2001:237) mendefinisikan kebudayaan sebagai suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Proses pewarisan budaya dari generasi ke generasi ini menjadi bagian dari proses komunikasi dan komunikasi itu sendiri turut menentukan, memelihara, dan mengembangkan budaya.

2.2.3.2 Komunikasi Antarbudaya

Komunikasi antarbudaya bukanlah hal yang baru. Kemajuan teknologi khususnya teknologi transportasi dan informasi berabad-abad yang lalu hingga saat ini membuat manusia mampu bergerak dan bertemu dengan manusia yang lainnya yang berbeda suku, budaya, bangsa bahkan Negara. Saat itulah komunikasi antarbudaya terjadi.

Dalam kaitannya dengan tingkat komunikasi antarpribadi, Devito (2003:53) mendefinisikan komunikasi antar budaya sebagai komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang mempunyai nilai, budaya, dan pandangan hidup yang berbeda. Dalam definisinya Devito berpendapat bahwa dalam komunikasi antarpribadi yang terjadi di antara dua orang yang memiliki perbedaan budaya dalam proses pengiriman dan penafsiran pesan. Seperti definisi yang diajukan oleh Gudykunst dan Kim dalam Mulyana (2003:59) bahwa Komunikasi antarbudaya adalah proses transaksional dan simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang dari budaya yang berbeda.

Karena pola komunikasi dan latar belakang budaya dalam masyarakat yang beragam dan berbeda-beda dalam menjalani kehidupan sehari-hari, Hofstede dan Samovar (2010:236) mengklasifikasikan lima nilai dimensi budaya mengenai pola

perilaku penting dalam komunikasi antarbudaya yang dapat membantu dalam menjelaskan perbandingan lintas budaya, yaitu :

a. Individualisme / Kolektivisme

Dalam budaya individualis, individu dianggap sebagai berdaulat dan berdiri sendiri. West Turner dan Samovar (2010:237), mengungkapkan bahwa individualism melibatkan motivasi diri, otonomi dan pemikiran mandiri.

Terdapat ciri-ciri dalam budaya individualisme, yaitu :

1. Seorang pribadi merupakan unit terkecil dalam setiap hubungan sosial
2. Kemandirian lebih ditekankan dibandingkan ketergantungan
3. Prestasi pribadi sangat dihargai
4. Keunikan dari setiap individu merupakan nilai tertinggi
5. Tujuan pribadi menjadi prioritas dibandingkan kesetiaan pada kelompok

Ciri-ciri tersebut menekankan bahwa budaya individualis sangat menekankan kebebasan dan otonomi individual, bahkan kebebasan adalah hal yang sangat diharapkan dan di hargai serta sangat menganjurkan aktualisasi diri.

Sedangkan pada budaya kolektivis, orang-orang pada dasarnya melihat diri mereka bagian dari suatu kelompok dibandingkan sebagai individu yang mandiri dan bebas.

Mereka memperhatikan tindakan mereka dalam kelompok dan cenderung melaksanakan aktivitas dalam kelompok. Beberapa ciri budaya kolektivisme adalah:

1. Memperhatikan hubungan
2. Bergantung pada kelompok dan setia kepada kelompok
3. Kebutuhan orang banyak merupakan prioritas
4. Berorientasi pada komunikasi tidak langsung, penyelamatan muka, dan kerja sama kelompok.

b. Menghindari ketidakpastian

Inti dari menghindari ketidakpastian adalah kebenaran bahwa tidak ada yang tahu masa depan. Budaya menghindari ketidakpastian ini menjelaskan bahwa hal yang membuat masyarakat dalam suatu budaya merasa gugup terhadap situasi yang mereka coba hindari untuk mempertahankan kode perilaku yang ketat dan kepercayaan kebenaran yang mutlak. Menghindari ketidakpastian dibedakan berdasarkan tingkatnya, yaitu :

1. Menghindari kepastian yang tingkatnya tinggi

Umumnya ditandai dengan tingginya tingkat kegelisahan dan stress karena kekhawatiran akan bencana yang berpotensi terjadi di masa depan, sehingga budaya ini mencoba menghindari

ketidakpastiaan dan ambiguitas dengan menyediakan kestabilan bagi masyarakatnya melalui protokol sosial yang formal, perilaku, serta ide menyimpang yang tidak dapat ditoleransi, menekankan consensus, dan tahan terhadap perubahan, dengan tujuan untuk menghindari atau mengurangi bahaya yang akan terjadi pada akhirnya kekhawatiran ini kemudian menciptakan kebutuhan yang besar akan hukum, rencana, peraturan, ritual, perayaan tertulis serta protokol sosial, perilaku, serta komunikasi yang tetap yang menambah struktur dalam kehidupan. Ciri masyarakat ini adalah tidak berani mengambil resiko dan menghindari perbedaan.

2. Menghindari ketidakpastian yang sifatnya rendah

Masyarakat yang menganut budaya ini cenderung lebih mudah menerima ketidakpastian yang ada dalam hidup, cenderung bertoleransi terhadap yang tidak biasa, dan tidak merasa terancam dengan pandangan dan orang yang berbeda. Budaya ini bahkan menghargai inisiatif, tidak menyukai struktur yang terkait dengan hierarki, dan mau mengambil resiko, fleksibel, juga berpikir bahwa seharusnya ada

sedikit peraturan dan bergantung pada ahli dan diri sendiri.

c. Kekuasaan

Kekuasaan merupakan karakter suatu budaya yang mengartikan bahwa orang yang kurang berkuasa dalam masyarakat menerima ketidaksamaan kekuasaan dan menganggapnya sebagai hal yang normal. Masyarakat dalam budaya ini menginginkan suatu kekuasaan dalam hubungan, institusi, dan organisasi untuk didistribusikan secara sama dan tidak sama. Pengaruh kekuasaan ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pengaruh kekuasaan yang tinggi

Individu dari pengaruh kekuasaan yang tinggi menerima kekuasaan sebagai bagian dari masyarakat, sehingga penguasa menganggap bawahan berbeda dengan dirinya, begitupun sebaliknya. Masyarakat budaya ini mengajarkan anggotanya bahwa status dan peringkat, sejumlah besar pengawas, sistem nilai terstruktur yang menilai suatu pekerjaan, dan bawahan yang terdapat hirarki kaku.

2. Pengaruh kekuasaan yang rendah

Budaya ini mengnggap bahwa ketidaksetaraan dalam masyarakat harus diminimalisasi. Budaya ini mengajarkan masyarakat untuk membuat perbedaan kekuasaan sekecil mungkin. Dalam organisasi, bawahan memandang atasan sama dengan mereka dan begitupun sebaliknya.

d. Maskulin / Feminin

1. Maskulin

Merujuk pada nilai dominan pada suatu masyarakat erorientasi pada laki-laki. Budaya maskulin menggunakan keberadaan biologis dari dua jenis kelamin untuk menjelaskan peranan sosial yang berbeda antara laki-laki dan perempuan. Mereka mengharapkan laki-laki menjadi sosok yang tegas, ambisius, dan kompetitif serta berjuang untuk kesuksesan materi dan menghormati apa yang besar, kuat, dan cepat. Budaya ini mengaggap ketegasan dan pemerolehan uang dan materi lebih penting dari hubungan interpersonal.

2. Feminim

Budaya ini mendukung kesetaraan gender dan menganggap bahwa manusia dan lingkungan itu penting. Ketergantugn adalah hal yang umum dan

masyarakat bersimpati pada mereka yang kurang beruntung.

e. Orientasi jangka panjang / jangka pendek

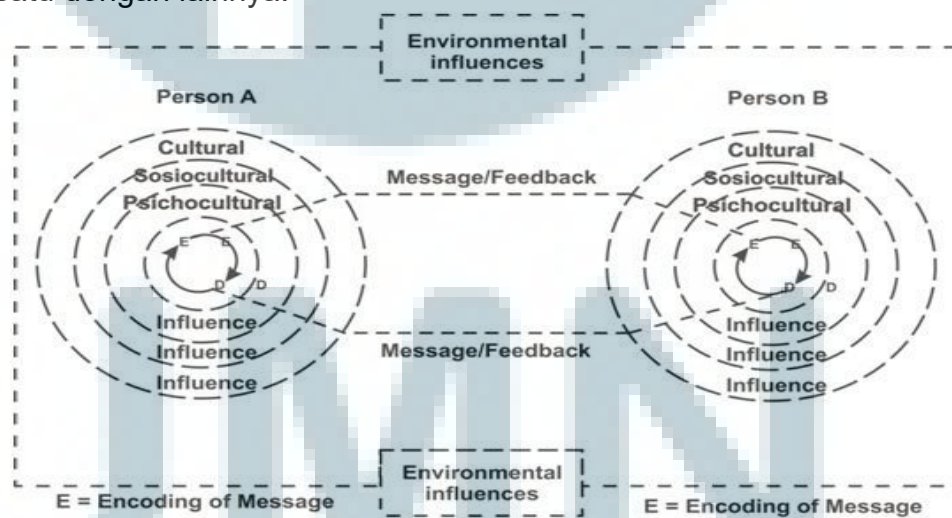
Budaya ini menunjukkan penghargaan suatu masyarakat akan jangka panjang dan jangka pendek. Masyarakat yang menganut budaya jangka panjang memiliki ciri-ciri seperti etika kerja yang kuat dan menunjukkan rasa hormat pada perbedaan status, sedangkan masyarakat dengan orientasi jangka pendek tidak memprioritaskan status, berusaha menunda usia tua, berhubungan dengan hasil jangka pendek, dan mencari jalan cepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam komunikasi antarbudaya persepsi seseorang penting karena persepsi sangat mempengaruhi suatu komunikasi efektif atau tidak. Ketika persepsi seseorang salah maka komunikasi menjadi tidak efektif, begitupun sebaliknya. Persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh latar belakang budaya. Semakin mirip atau sama latar belakang sosial dan budaya para peserta komunikasi maka semakin efektiflah komunikasi tersebut.

Maka tujuan utama komunikasi antarbudaya adalah menciptakan komunikasi yang sesuai dan efektif diantara para peserta komunikasi yang berbeda budaya.

2.2.3.3 Komunikasi Antarbudaya Model Gundykust dan Kim

William B. Gundykust dan Young Kim dalam Mulyana (2003:160), merupakan pakar komunikasi yang mengemukakan suatu model komunikasi antar budaya, yang dikenal dengan model Gundykust dan Kim. Model komunikasi yang dibangun adalah model komunikasi antara orang yang berasal dari dua budaya yang berlainan dan sesuai dengan komunikasi tatap muka, khususnya komunikasi antara dua orang. Meskipun sering disebut sebagai komunikasi antarbudaya, namun model ini berlaku bagi komunikasi siapa saja, karena pada dasarnya tidak ada manusia yang memiliki budaya, psikobudaya, juga sosiobudaya yang persis sama antara satu dengan lainnya.



Gambar 2.2.3.4

Model ini menunjukkan Model Gundykust dan Kim yang berkomunikasi, masing-masing sebagai pengirim dan sekaligus penerima atau dengan kata lain keduanya sekaligus melakukan penyediaan

(*encoding*) dan penyandian balik (*decoding*). Dalam hal ini dapat terlihat bahwa pesan suatu pihak dapat menjadi umpan balik bagi pihak lainnya. Pesan umpan balik antara kedua peserta komunikasi dipresentasikan oleh garis dari penyandian seseorang ke penyandian balik orang lain dan dari penyandian orang kedua ke penyandian balik orang pertama. Kedua garis pesan atau umpan balik menunjukkan bahwa setiap kita berkomunikasi, secara serentak kita menyandi dan menyandi balik pesan. Dengan kata lain, komunikasi tidak statis sehingga kita tidak menyandi suatu pesan dan tidak melakukan apa-apa hingga kita menerima umpan balik. Pada saat kita memproses rangsangan yang datang (menyandi balik) pada saat itu juga kita menyandi pesan.

Menurut Gundykust dan Kim dalam Mulyana (2003:167), setiap orang lebih melakukan penyandian pesan dan penyandian balik pesan akan dipengaruhi oleh filter-filter konseptual yang dikategorikan menjadi faktor-faktor budaya, sosiobudaya, psikobudaya, dan faktor lingkungan yang digambarkan berupa garis putus-putus. Garis putus-putus menandakan bahwa lingkungan tersebut bukanlah sistem tertutup atau terisolasi, yang berarti memungkinkan suatu hal masuk dan mengubahnya.

Pengaruh budaya dalam model ini meliputi faktor-faktor yang menjelaskan kemiripan dan perbedaan budaya misalnya bahasa, agama, juga sikap. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi nilai,

norma, dan dan aturan yang berpengaruh pula pada perilaku komunikasi kita.

Dimensi sosiobudaya adalah pengaruh yang menyangkut proses penataan sosial yang berkembang berdasarkan interaksi dengan orang lain ketika pola-pola perilaku menjadi konsisten dengan berjalannya waktu. Sosisobudaya terdiri dari empat faktor yaitu kelompok sosial, konsep diri, ekspetasi peran, dan definisi mengenai hubungan intrapribadi. Dimensi psikobudaya menyangkut penataan pribadi yaitu proses yang memberi stabilitas pada proses psikologis. Dimensi ini terdiri dari faktor stereotip dan sikap-sikap terhadap kelompok lain yang akan menciptakan pengharapan mengenai bagaimana orang lain akan berperilaku yang disebut sebagai prediksi.

Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi penyandian dan penyandian balik yaitu lingkungan seperti misalnya letak geografis, iklim, situasi, dan persepsi terhadap lingkungan. Budaya, sosiobudaya, dan psikobudaya berfungsi sebagai konseptual untuk menyandi dan menyandi balik pesan. Filter tersebutlah yang pada akhirnya akan membatasi prediksi kita mengenai bagaimana orang lain mungkin menanggapi perilaku komunikasi kita. Akhirnya sifat prediksi yang kita buat mempengaruhi cara kita menyandi pesan. Selain itu, filter tersebut membatasi rangsangan apayang kita perhatikan dan bagaimana rangsangan tersebut ketika menyandi

balik pesan yang dating. Sehingga setiap orang akan menafsirkan pihak lain berdasarkan pengharapannya pula. Hal inilah yang berpotensi menimbulkan konflik pada komunikator dan komunikan yang berbeda budaya.

2.2.3.4 Tantangan Komunikasi Antarbudaya

Sisi Gelap Identitas

Menurut Samovar (2009:170), identitas pada setiap individu memiliki sisi gelap. Menurut Ting-Toomey dalam Samovar (2009) identitas merupakan konsep diri yang direfleksikan atau gambaran diri bahwa kita berasal dari keluarga, gender, budaya, etnis, dan proses sosialisasi individu. Identitas pada dasarnya merujuk pada pandangan reflektif mengenai diri kita sendiri atau persepsi orang lain mengenai diri kita. Identitas itu sendiri adalah tentang persamaan dan perbedaan yang ada pada diri seseorang. Kesamaan dan perbedaan memainkan peran penting dalam hubungan sosial. Para psikolog melakukan penelitian dibidang atraksi interpersonal telah membuat prinsip penting yaitu semakin mirip latar belakang individu yang saling berkomunikasi, maka akan semakin besar kemungkinan mereka untuk menyukai satu sama lain. Pemahaman kita terhadap pihak lain secara buruk dapat mempengaruhi presepsi dan sikap terhadap orang-orang baru dan berbeda. Dalam bukunya Samovar (2009:170) menyebutkan

terdapat 4 hal yang merupakan sisi gelap identitas yang berupa sikap dan pandangan etnosentrisme, rasisme, prasangka, serta stereotip. Keempat faktor penghambat komunikasi itu bila dijelaskan secara rinci adalah :

1. Etnosentrisme

Merupakan cara pandang suatu budaya yang menganggap budayanya paling unggul diantara budaya yang lain. Hal ini terjadi, karena manusia cenderung memandang budaya mereka sebagai tolak ukur budaya lain. Etnosentrisme dapat juga muncul ketika manusia tidak menyadari bahwa banyak aspek dalam kebudayaan mereka berbeda dengan budaya-budaya lain.

2. Stereotip

Merupakan proses pengorganisasian dan penyederhanaan persepsi terhadap orang atau pendapat dan pandangan umum tentang sekelompok orang. Stereotip dalam komunikasi antarbudaya berupa menggeneralisasikan orang-orang yang berbeda budaya dengan sedikit informasi dan membentuk asumsi berdasarkan budaya yang dimilikinya. Biasanya stereotip cenderung negatif dibandingkan positif karena stereotip cenderung membuat kesimpulan yang salah karena hanya berdasarkan sedikitnya

informasi tentang budaya tersebut. Stereotip dapat ada pada individu dengan budaya tertentu yang memiliki stereotip tertentu di masyarakat sekalipun individu tersebut tidak melakukan perilaku seperti pandangan stereotip masyarakat terhadap budayanya.

3. Prasangka

Prasangka dapat diartikan sebagai penilaian individu terhadap individu lain sebelum kedua individu ini saling berkenalan. Seperti stereotip, prasangka biasanya lebih mengarah pada hal-hal yang negatif.

4. Rasisme

Rasisme adalah suatu penekanan pada ras atau menitikberatkan pertimbangan rasial. Kadang istilah ini merujuk pada suatu kepercayaan adanya dan pentingnya kategori ras. Dan biasanya, rasisme mengarah pada kategori yang negatif.

2.2.3.5 Teori Negosiasi Muka

Dalam Griffin (2011), Ting-Toomey berasumsi bahwa setiap orang dalam setiap budaya sebenarnya selalu menegosiasikan muka. Disini muka adalah istilah kiasan untuk *public self-image*, yaitu bagaimana kita ingin dilihat oleh orang lain. Teori ini memberikan sebuah dasar untuk

memperkirakan bagaimana manusia akan menyelesaikan karya muka dalam sebuah kebudayaan yang berbeda. Muka atau rupa mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Hal ini melibatkan rasa hormat, kehormatan, status, koneksi, kesetiaan dan nilai-nilai lain yang serupa. Dengan kata lain rupa merupakan gambaran yang anda inginkan atau jati diri orang lain yang berasal dari anda dalam sebuah situasi sosial. Karya muka adalah perilaku komunikasi manusia yang digunakan untuk membangun dan melindungi rupa mereka serta untuk melindungi, membangun dan mengancam muka orang lain. Muka juga merupakan sebuah metafora bagi citra diri yang diyakini melingkupi seluruh aspek kehidupan sosial. Konsep ini bermula dari bangsa Cina. Bagi bangsa Cina muka dapat menjadi lebih penting dibandingkan kehidupan itu sendiri.

Keberagaman budaya sangat mempengaruhi cara orang-orang tersebut berkomunikasi. Walaupun muka adalah konsep universal, terdapat berbagai perbedaan yang merepresentasikan budaya mereka masing-masing. Kebutuhan akan muka ada di dalam semua budaya, tetapi semua budaya tidak mengelola kebutuhan muka ini secara sama. Ting-toomey berpendapat bahwa muka dapat diinterpretasikan dalam dua cara: kepedulian akan muka dan kebutuhan akan muka. Kepedulian akan muka (*face concern*) berkaitan dengan baik muka seseorang maupun muka orang lain. Terdapat kepentingan diri sendiri dan kepentingan orang lain. Contoh yang bisa dipakai adalah bagai mana ketika kita bertemu

dengan orang yang berbeda budaya selalu berusaha menjaga *image* dan bersikap santun agar tidak menyinggung perasaan orang lain. Sementara kebutuhan akan muka (*face need*) merujuk pada dikotomi keterlibatan—otonomi. Contohnya ada sebagian budaya yang tidak suka tergantung kepada orang atau budaya lain, sehingga penampilan atau muka yang tampak bersifat *cuek* atau tidak peduli dengan orang lain.

Ting-Toomey dipengaruhi oleh penelitian mengenai kesantunan berdasarkan persepsi ancaman muka. Para peneliti menemukan dua kebutuhan universal: kebutuhan muka positif dan kebutuhan muka negatif. Muka positif (*positive face*) adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi oleh orang-orang penting dalam hidup kita. Sedangkan muka negatif (*negative face*) merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Kebutuhan akan muka menjelaskan mengapa seorang mahasiswa yang ingin meminjam catatan temannya tidak akan meminta dengan langsung (contohnya seperti “pinjam catatanmu, ya?”), tetapi lebih sering meminta dengan memberikan perhatian kepada keinginan muka negatif seseorang (“apakah bisa saya meminjam catatanmu sebentar? Saya mau fotokopi, dst—sambil memberikan banyak alasan lain).

Ketika muka positif atau negatif para komunikator sedang terancam, mereka cenderung mencari bantuan atau cara untuk mengembalikan muka mereka atau mitra mereka. Ting-Toomey mendefinisikan hal ini

sebagai *facework*, atau tindakan yang diambil untuk menghadapi keinginan akan muka seseorang dan/atau orang lainnya. Stella Ting-Toomey mengemukakan bahwa *facework* adalah mengenai strategi verbal dan nonverbal yang kita gunakan untuk memelihara, mempertahankan, atau meningkatkan citra diri sosial kita dan menyerang atau mempertahankan (atau menyelamatkan) citra sosial orang lain.

Teori ini dapat diperluas dengan mengidentifikasi tiga jenis *facework*, yaitu kepekaan, solidaritas dan pujian. Pertama *facework* ketimbangrasaan (*tact facework*) merujuk pada batas di mana orang menghargai otonomi seseorang. *Facework* ini memberikan kebebasan kepada seseorang untuk bertindak sebagaimana ia inginkan. Kedua, *facework* solidaritas (*solidarity facework*), berhubungan dengan seseorang menerima orang lain sebagai mana anggota dari kelompok dalam (*in-group*). Solidaritas meningkatkan hubungan di antara dua orang yang sedang berbicara, maksudnya perbedaan-perbedaan diminimalkan dan kebersamaan ditekankan melalui bahasa informal dan pengalaman-pengalaman yang dimiliki bersama. Ketiga, *facework* pujian (*approbation facework*), yang berhubungan meminimalisasi penjelekan dan memaksimalisasi pujian kepada orang lain. *Facework* ini muncul ketika seseorang mengurangi fokus pada aspek negatif orang lain dan lebih berfokus pada aspek yang positif.

Beberapa asumsi teori Negosiasi Muka mencakup komponen-komponen penting dari teori ini: muka, konflik, dan budaya. Dengan demikian poin-poin berikut menuntun teori dari Ting-Toomey:

1. Identitas diri penting di dalam interaksi interpersonal, dan individu-individu menegosiasikan identitas mereka secara berbeda dalam budaya yang berbeda. Asumsi ini menekankan pada identitas diri (*self identity*) atau ciri pribadi atau karakter seseorang. Citra ini adalah identitas yang ia harapkan dan ia inginkan agar identitas tersebut diterima orang lain. Identitas diri mencakup pengalaman kolektif seseorang, pemikiran, ide, memori, dan rencana. Identitas dinegosiasikan dalam interaksi dengan orang lain. Orang memiliki kekhawatiran akan identitasnya atau muka (muka diri) dan identitas atau muka orang lain (muka lain). Budaya dan etnis mempengaruhi identitas diri, cara di mana individu memproyeksikan identitas dirinya juga bervariasi dalam budaya yang berbeda. Para individu di dalam semua budaya memiliki beberapa citra diri berbeda bahwa mereka menegosiasikan citra ini secara terus menerus. Rasa akan diri seseorang merupakan hal yang sadar maupun tidak sadar. Artinya, dalam banyak budaya yang berbeda, orang-orang membawa citra yang mereka presentasikan kepada orang lain secara kebiasaan atau strategis. Bagaimana persepsi rasa akan diri kita dan bagaimana kita ingin orang lain mempersepsi kita merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi.

2. Manajemen konflik dimediasi oleh muka dan budaya. Asumsi ini 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 adalah "forum" bagi kehilangan muka dan penghinaan terhadap muka. Konflik mengancam muka kedua pihak dan ketika terdapat negosiasi yang tidak berkesesuaian dalam menyelesaikan konflik tersebut (seperti menghina orang lain, memaksakan kehendak), konflik dapat memperparah situasi. Cara manusia disosialisasikan ke dalam budaya mereka dan memengaruhi bagaimana mereka akan mengelola konflik.

3. Tindakan-tindakan tertentu mengancam citra diri seseorang yang ditampilkan (muka). Berkaitan dengan dampak yang dapat diakibatkan oleh suatu tindakan terhadap muka. Ting-Toomey menyatakan bahwa tindakan yang mengancam muka mengancam baik muka positif maupun muka negatif dari para partisipan. Ada dua tindakan yang menyusun proses ancaman terhadap muka: penyelamatan muka dan pemulihan muka. Pertama, penyelamatan muka (*face-saving*) mencakup usaha-usaha untuk mencegah peristiwa yang dapat menimbulkan kerentanan atau merusak citra seseorang. Penyelamatan wajah sering kali menghindarkan rasa malu. Pemulihan muka (*face restoration*) terjadi setelah adanya peristiwa kehilangan muka. Orang akan selalu berusaha untuk

memulihkan muka dalam respons akan suatu peristiwa. Misalnya, alasan-alasan yang diberikan orang merupakan bagian dari teknik-teknik pemulihan muka ketika suatu peristiwa memalukan terjadi.

Dalam teori negosiasi muka terdapat beberapa cara untuk mengelola konflik, diantaranya :

1. Menghindar (Avoiding) yaitu pada penyelesaian konflik jenis ini sifatnya cenderung menghindari dan menjauhi kesepakatan.
2. Berkompromi (Compromising) yaitu pada tahap ini penyelesaian konflik bersifat kompromi dengan konsep memberi-menerima untuk mencapai resolusi.
3. Mendominasi (Dominating) yaitu penyelesaian konflik cenderung berjalantidak mulus karena pihak yang terlibat konflik cenderung mempertahankan pendapat demi kepentingan pribadi, juga menggunakan wewenang untuk mencapai yang diinginkan.
4. Menurut (Obliging) yaitu pada tahap ini salah satu pihak yang terlibat konflik cenderung bersifat menurut dan memuaskan keinginan orang lain.
5. Mengintegrasikan (Integrating) yaitu pada tahap ini pihak yang terlibat konflik saling bertukar informasi dan pendapat yang akurat untuk kepentingan bersama.

2.2.3.6 Manajemen Konflik DeVito

Seluruh proses komunikasi pada dasarnya mempunyai tujuan agar semua peserta komunikasi saling mempresepsikan makna yang sama atas pesan dikirimkan. Hal ini juga berlaku pada komunikasi antarbudaya. Pesan yang dipertukarkan antara pelaku komunikasi dapat dimaknai dengan makna yang sama oleh kedua belah pihak sekalipun pelaku komunikasi berbeda latar belakang budayanya.

Maka dari itu komunikasi antarbudaya menjadi sangat penting untuk dikuasai terlebih pada pasangan yang berbeda etnis. Dikatakan demikian karena konflik pada dasarnya dipengaruhi oleh budaya (DeVito, 2013:298). Untuk mengatasi konflik antarbudaya serta etnis, DeVito merumuskan tahap-tahap manajemen konflik antar budaya, yaitu :

Model Manajemen konflik DeVito menawarkan kelima tahapan dalam menyelesaikan konflik dan mendapatkan solusi yang efektif, yaitu :

a. Define the conflict

1. Define both content and relationship issue

Dalam setiap konflik yang terjadi setiap pihak yang terlibat konflik harus dapat memahami pokok permasalahan yang ada dan pokok permasalahan dalam hubungan. Sehingga masalah atau konflik tersebut tidak meluas dan semakin keruh.

2. Define the problem in specific term

Pada saat menyelesaikan masalah penyebab suatu konflik dengan definisi, gunakanlah kata-kata atau istilah yang spesifik, tidak abstrak dan ambigu sehingga tidak membingungkan pihak lain. Definisi spesifik itu sendiri adalah langsung menjurus kedalam inti permasalahan, seperti ruangan remang yang didefinisikan sebagai gelap adalah definisi yang tidak spesifik.

3. Focus on the present

Pada saat usaha penyelesaian konflik, hendaknya masing-masing pihak yang terlibat berfokus hanya pada masalah yang sedang terjadi saja, tidak membahas masalah-masalah atau persoalan serta kekecewaan dan kemarahan yang lalu agar masalah tidak semakin meluas.

4. Emphatize

Pada saat terjadi konflik sebaiknya kita memiliki rasa empati, dimana kita mau membua diri dan berpikir melalui sudut pandang lawan agar langkah penyelesaian selanjutnya yang diambil akan menjadi lebih bijak dan efektif.

5. Avoid mind reading

Dalam menyelesaikan masalah, jangan mengandalkan prediksi dan pengetahuan kita terhadap orang lain, tetapi alangkah baiknya bila kita bertanya kepada lawan agar kita sepenuhnya

dapat mengerti dan memahami tentang perasaan, posisi, serta sudut pandang lawan.

b. Examine Possible Solutions

Dalam suatu konflik pasti selalu melibatkan tabrakan kepentingan antara satu dengan yang lain sehingga tercipta konflik. Maka dari itu, hendaknya keputusan menyelesaikan konflik juga melibatkan semua pihak yang bersangkutan atau yang terlibat dalam konflik. Dari situ dapat dilihat bahwa diskusi antar pihak yang bersangkutan merupakan hal yang penting. Dalam diskusi tersebut, seluruh pihak diharapkan dapat terbuka dan saling menyampaikan pendapat serta kepentingannya sehingga dapat segera ditentukan penyelesaiannya yang menguntungkan kedua belah pihak. Alternative dari sebuah konflik adalah *I win you lose; I lose you win; I win you win; I lose you lose; I lose some you lose some.*

c. Test the Solution

Tahap selanjutnya adalah pada suatu konflik telah ditemukannya solusi. Namun suatu solusi dapat dikatakan suatu solusi yang tepat adalah dengan menguji solusi tersebut. Apabila solusi tersebut memuaskan dan menguntungkan kedua belah pihak maka solusi tersebut merupakan solusi yang tepat. Solusi secara

praktek dapat dikatakan sebagai solusi yang tepat apabila solusi tersebut dapat menyelesaikan masalah yang ada dengan baik.

d. Evaluate the Solution

Pada tahap ini solusi yang telah diambil diuji ke efektifannya dalam mengatasi konflik yang ada. Tolak ukur suatu solusi tersebut merupakan solusi yang tepat adalah melihat kembali apakah keadaan menjadi lebih baik setelah solusi tersebut dijalankan. Pada tahap ini masing-masing pihak perlu terbuka satu dengan yang lainnya untuk mengetahui tingkat keberhasilan solusi yang telah diambil.

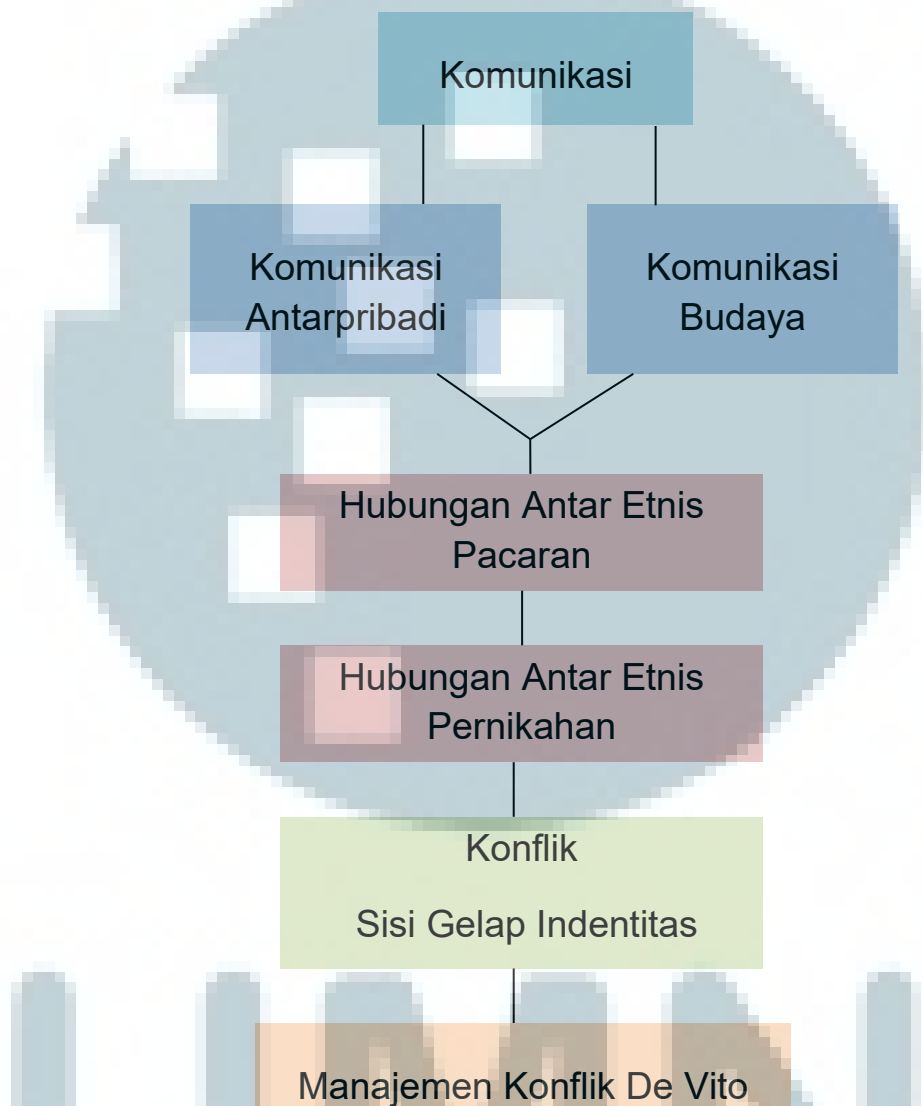
e. Accept Solution or Reject Solution

Apabila solusi dapat diterima oleh kedua belah pihak dan saling menguntungkan pihak yang terlibat, maka solusi tersebut dapat diaplikasikan secara permanen. Sehingga apabila suatu konflik dengan permasalahan yang sama terulang kembali, pihak yang terlibat tidak mempersoalkannya lebih jauh dan segera mengaplikasikan solusi tersebut. Namun apabila solusi yang didapat tidak memuaskan kedua belah pihak atau tidak diterima oleh kedua belah pihak, maka kedua belah pihak dapat mencari solusi baru dengan mendefinisikan masalah yang telah ada.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.3

Gambar Kerangka Pemikiran



Proses komunikasi antarbudaya yang kompeten yang menifestasinya berupa adanya rasa saling menghargai antara pihak-pihak yang saling berkomunikasi memiliki motivasi, pengetahuan, dan keterampilan yang tidak serta merta di pengaruhi etnosentrisme, stereotip, prasangka. Hasil komunikasi antarbudaya

yang kompeten tersebut juga memberikan masukan bagi perkembangan kompetensi individu dalam melakukan komunikasi berikutnya.

Hubungan antar etnis Tionghoa dan non Tionghoa dapat berhasil bila dijalankan dengan adanya dukungan antara kedua belah pihak baik pihak Tionghoa maupun pihak non etnis Tionghoa sehingga tercipta kebersamaan dan rasa saling pengertian. Dalam berkomunikasi antarbudaya dibutuhkan motivasi yang kuat untuk berkomunikasi, pengetahuan yang cukup, dan keterampilan yang memadai untuk melakukan komunikasi dengan anggota kelompok etnis lain. Maka, penelitian ini memfokuskan kajian pada motivasi yang seperti apa yang dimiliki oleh etnis Tionghoa untuk berkomunikasi dengan etnis non Tionghoa, dan motivasi apa yang mendorong etnis non Tionghoa untuk berkomunikasi dengan etnis Tionghoa. Kemudian, sejauh mana pengetahuan pasangan hubungan Tionghoa dan non Tionghoa mengetahui budaya masing-masing. Dan yang terakhir, sejauh mana keterampilan masing-masing pasangan etnis Tionghoa dan non Tionghoa mengelola informasi dan memotivasi agar tetap saling berkomunikasi.