



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, komunikasi antarbudaya semakin mustahil untuk tidak terjadi. Samovar dan Porter (2009, h. 7) mendefinisikan komunikasi antarbudaya sebagai komunikasi antara produsen pesan dan penerima pesan yang berbeda latar belakang kebudayaannya, termasuk berbeda suku bangsa, etnik, ras, serta kelas sosial.

Sementara, 'budaya' itu sendiri dijelaskan oleh Triandis (1994 dikutip dalam Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2015, h.), sebagai serangkaian elemen objektif dan subjektif yang dibuat oleh manusia yang pada masa lalu telah meningkatkan probabilitas kelangsungan hidup dan menghasilkan kepuasan bagi partisipan dalam suatu ceruk atau *niche* ekologis, dan karenanya menjadi dimiliki bersama oleh mereka yang dapat berkomunikasi satu sama lain karena memiliki bahasa yang sama, serta tinggal di masa dan tempat yang sama.

Namun begitu, dewasa ini, dapat kita lihat bahwa percampuran dua budaya atau lebih yang tidak memiliki bahasa yang sama ataupun tinggal di tempat yang sama semakin marak dan bisa terjadi di mana saja. Komunikasi antarbudaya dapat terjadi di berbagai macam medium, baik itu di dunia maya atau dunia nyata. Di dunia

nyata, interaksi dua budaya atau lebih tersebut dapat diakibatkan oleh peristiwa-peristiwa seperti contohnya pariwisata, imigrasi dan emigrasi, pertukaran pelajar, hingga rekrutmen tenaga kerja asing. Hal ini kemudian dapat menimbulkan benturan karena tiap-tiap individu atau masyarakat tersebut memiliki budaya yang berbeda.

Hal tersebut tak terkecuali terjadi juga di negara Indonesia. Badan Pusat Statistik mencatat adanya 37.991 kunjungan warga negara asing ke Indonesia pada awal tahun 2016, yang termasuk 12.754 kunjungan tanpa bekerja, dan 25.238 kunjungan untuk bekerja. Angka kunjungan warga negara asing yang bekerja paruh waktu naik tajam sebanyak 69,3 persen dari tahun sebelumnya. (Kompas.com, 2016)

Seperti yang dilansir dari Merdeka.com (2016), total jumlah tenaga kerja asing tercatat akhir 2016, menurut data Izin Memperkerjakan Tenaga Asing oleh Kementerian Tenaga Kerja, di Indonesia adalah sejumlah 74.183 orang. Kepala Badan Penanaman Modal Indonesia, Thomas Lembong, mengatakan bahwa Indonesia masih membutuhkan lebih banyak tenaga kerja asing. Ia menuturkan bahwa “alih keahlian (*transfer of expertise*) dan alih pengetahuan dari tenaga kerja asing kepada tenaga kerja Indonesia penting bila kita (Indonesia) ingin maju”.

Kenyataan tersebut juga menjadi alasan bagi Indonesia untuk semakin menyadari bahwa pengetahuan dan pemahaman mengenai komunikasi antarbudaya penting untuk diketahui dan dipahami agar warga Indonesia juga mampu mengelola suatu hubungan komunikasi antarbudaya dengan baik.

Mulyana dan Rakhmat (2010, h. 34) mengatakan bahwa apa yang seseorang lihat, perhatikan, abaikan, apa yang ia bicarakan, bagaimana ia berbicara, bagaimana

ia berpikir, dan apa yang ia pikirkan dipengaruhi oleh budaya. Perbedaan budaya akan menghasilkan perbedaan cara berperilaku dan cara berkomunikasi manusia yang berbeda-beda pula. Perbedaan-perbedaan tersebut seringkali menjadi batu sandungan dalam interaksi atau komunikasi antarbudaya karena pihak yang satu tidak mengerti atau mengetahui bagaimana adat, kebiasaan, cara pandang, norma, pemikiran, sikap dan perilaku pihak lainnya.

Contoh perbedaan perilaku dan norma antara budaya adalah seperti berikut. Seorang dari Inggris cenderung tertutup dan tidak terbiasa untuk saling menyapa orang yang tidak dikenalnya di tempat umum. Sementara, seorang dari Indonesia, yang terkenal dengan keramah tamahannya, tidak segan-segan mengobrol dengan orang baru, misalnya membantu menunjukkan jalan, menanyakan waktu, ataupun sekadar saling tersenyum di tempat umum. Hal-hal seperti ini sebelumnya tidak menjadi masalah apabila manusia hanya berinteraksi dengan orang-orang yang memiliki budaya yang sama dengan mereka. Namun, dewasa ini, dengan semakin terbukanya pintu globalisasi, warga global dihadapkan dengan potensi terjadinya komunikasi antarbudaya yang juga semakin besar.

Inggris, dari bagian dunia barat, dan Indonesia, dari bagian dunia timur, memiliki kecenderungan termasuk dalam kategori budaya yang berbeda. Geert Hofstede (2001, h. 209), seorang profesor asal Belanda, mengkategorikan perbedaan-perbedaan budaya bangsa-bangsa dalam beberapa dimensi, salah satunya dimensi individualisme dan kolektivisme. Kategori ini direfleksikan melalui cara-cara

bagaimana suatu masyarakat hidup bersama, dan memiliki banyak implikasi terhadap nilai-nilai dan perilaku seseorang.

Riesman, Glazer, dan Denney (1953 dikutip dalam Hofstede, 2001, h. 210) mengatakan bahwa seseorang yang *tradition-directed* kesulitan melihat dirinya sendiri sebagai seorang individu. Budaya barat cenderung memisahkan konsep “kepribadian” sebagai suatu entitas yang terlepas dari masyarakat dan budaya. Di sisi lain, budaya timur melihat manusia sebagai kesatuan yang tidak terlepas dari masyarakat dan lingkungan budayanya.

Teori cara komunikasi budaya oleh Edward Hall pun menyatakan pembagian yang serupa. Hall (1976 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 25) mengemukakan pembagian budaya dunia dalam budaya konteks tinggi dan konteks rendah. Budaya konteks tinggi memiliki komitmen antarmanusia yang sangat kuat dan tanggung jawab terhadap orang lain berada di atas kepentingan sendiri. Sebaliknya, budaya konteks rendah berfokus pada tiap-tiap individu, dan menganggap penting individualisme. Ia menyebutkan bahwa contoh budaya konteks tinggi meliputi Asia, Amerika Latin, dan Afrika. Sementara, budaya konteks rendah termasuk Amerika Serikat dan negara-negara Eropa Barat.

Persatuan dua jenis budaya dari belahan dunia yang berbeda seperti ini tidak lagi jarang kita temui pada lingkungan kerja perusahaan-perusahaan di Indonesia. Hal ini tentunya semakin mendorong orang Indonesia yang bekerja di perusahaan tersebut untuk memiliki kemampuan komunikasi antarbudaya yang baik. Dalam sebuah lingkungan kerja, mereka acap kali dihadapkan dengan situasi di mana mereka harus

berinteraksi dan berkomunikasi dengan rekan kerja yang memiliki budaya yang berbeda hampir setiap hari.

Pengertian mendalam mengenai budaya lain dan perbedaan-perbedaan kultural yang ada kemudian menjadi suatu aset penting yang harus dimiliki pegawai lokal Indonesia demi tercapainya relasi antarbudaya yang baik, dari segi interpersonal maupun organisasi.

Dalam kehidupan bermasyarakat, mustahil tidak ditemukan konflik sosial. Begitu pula, konflik juga terjadi dalam lingkup-lingkup yang lebih kecil, seperti lingkup pertemanan, keluarga, hingga pekerjaan. Jika konflik dapat terjadi pada lingkungan dengan budaya yang sama, maka konflik tentunya terlebih dapat ditemukan pada lingkungan lintas budaya karena adanya perbedaan cara berpikir dan perbedaan pendapat yang lebih signifikan.

Lustig dan Koester (2003 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 108) mengidentifikasi tiga kebutuhan muka dalam budaya secara universal, yaitu kontrol, penerimaan, dan rasa kagum atau respek. Stella Ting-Toomey (1985 dikutip dalam Katre, dkk., 2009, h. 49), seorang profesor studi komunikasi manusia dari *California State University*, mengungkapkan bahwa orang-orang dari dimensi budaya yang berbeda memiliki cara atau strategi negosiasi muka, atau disebut juga *facework*, yang berbeda-beda pula.

Facework adalah bagaimana seseorang mengelola dan menjaga citra atau 'muka' dirinya ketika dihadapkan dengan situasi-situasi emosional, seperti konflik atau situasi yang berpotensi mencoreng harga diri seseorang atau 'muka' seseorang di

hadapan publik. Contoh situasi budaya yang membutuhkan *facework* adalah ketika seseorang mengalami kejadian memalukan, ancaman, sikap terlalu sopan, atau penyampaian maaf. Tiap-tiap budaya memiliki strategi negosiasi mukanya masing-masing. Strategi yang dianggap tepat di satu budaya, mungkin dianggap aneh dan tidak sesuai di budaya lainnya.

Melalui salah satu risetnya, Stella Ting-Toomey berhasil merumuskan yang disebut Teori Negosiasi Muka. Dalam teori tersebutlah, ia mengungkap bahwa *facework* dunia, secara garis besar, dapat dibagi atas budaya individualistik konteks rendah, yaitu budaya barat seperti Amerika dan Eropa; dan budaya kolektivistik konteks tinggi, yaitu budaya timur seperti Asia dan Pasifik.

Menurut Ting-Toomey (1997 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 77-80), pelaku budaya individualistik cenderung menggunakan gaya pengelolaan *facework* konteks rendah, dan pelaku budaya kolektivistik cenderung memilih gaya *facework* konteks tinggi dengan gaya tidak langsung. Ia juga membagi strategi negosiasi muka dalam tiga jenis, yaitu *dominating*, *avoiding*, dan *integrating facework*. Kemudian, Cupach dan Metts (1994 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 79) mengatakan bahwa sejumlah strategi *facework* juga dapat terbagi menurut kapan strategi tersebut digunakan, yaitu sebelum situasi konflik (disebut *facework* preventif), pada saat, dan setelah situasi konflik (disebut *facework* restoratif).

Variabel penting dari teori ini sesuai dengan konsep dimensi budaya oleh Hofstede dan Hall, yaitu jarak kuasa dan individualisme. Ting-Toomey (1988 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 73) berpendapat bahwa jarak kuasa tinggi atau rendah

akan membentuk preferensi *facework* menjadi berbasis horizontal atau vertikal, dan dimensi individualisme membentuk preferensi *facework* yang berorientasi pada dirinya sendiri atau pada orang lain.

Dari penjabaran yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana setiap anggota budaya yang berbeda tersebut mengelola mukanya saat situasi konflik, serta strategi apa saja yang mereka gunakan. Penelitian ini kemudian akan mengambil kasus para individu yang bekerja sama dalam suatu lingkungan kerja lintas budaya yang sama, sebab dalam lingkup pekerjaan, setiap orang memiliki kewajiban untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi, tetapi minim dalam hal saling memengaruhi secara pribadi sehingga tiap-tiap orang diasumsikan masih tetap menganut budayanya sendiri.

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengungkap perbedaan-perbedaan strategi *facework* budaya kolektivistik dan individualistik dilihat dari sudut pandang pertama dan kedua. Sudut pandang pertama didapatkan dari penjelasan narasumber tentang dirinya sendiri atau menurut cerita-cerita pengalaman pribadi narasumber. Sudut pandang kedua berarti tiap-tiap narasumber mampu memberi pandangan mengenai narasumber lainnya, yang berbeda budaya, dari hasil observasinya dan pengalamannya ketika bekerja bersama.

Selain itu, seperti yang telah disebutkan, konflik atau perbedaan pendapat juga mustahil untuk tidak ditemukan dalam sebuah lingkungan kerja sehingga peneliti berharap dapat memperoleh cerita dan pengalaman narasumber pada situasi yang

mengancam muka. Hal ini menjadi dasar ditentukannya pemilihan kasus pada sebuah lingkungan kerja lintas budaya berbasis pendidikan di Indonesia.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil kasus atau fokus penelitian yaitu beberapa warga negara asing dan warga negara Indonesia pada suatu perusahaan multikultural yang mempekerjakan pegawai asing dari negara-negara dengan kecenderungan budaya individualistik, dan juga pegawai Indonesia, yang dapat diasumsikan sebagai narasumber berbudaya kolektivis.

Adapun perusahaan multikultural yang dipilih adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan, tepatnya lembaga pendidikan atau kursus bahasa Inggris, yang menggunakan tenaga kerja asing sebagai guru *native speaker*. Untuk memberikan pengalaman interaksi antarbudaya yang lebih aktual kepada para murid, sebuah lembaga pendidikan bahasa Inggris membutuhkan bantuan tenaga pengajar asing yang memiliki bahasa pertama bahasa Inggris untuk dapat mempelajari cara berbahasa sekaligus budaya Inggris atau barat yang lebih baik.

Komunikasi antarbudaya dalam tempat pendidikan juga penting untuk diteliti karena pengetahuan tentang apa yang diajarkan oleh budaya dan bagaimana budaya mengajarkan hal tersebut dapat memberikan *insight* mengenai karakteristik budaya itu sendiri, dan juga dapat mengilustrasikan kepentingan budaya dalam konteks pendidikan. (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2015, h. 359)

Dengan meningkatnya keragaman budaya dalam lingkup-lingkup pendidikan memberikan tantangan lebih tidak hanya kepada murid, tetapi juga pada guru, penasihat pendidikan, hingga staf administrasi. Masalah keterbatasan bahasa

bukanlah satu-satunya isu yang dapat ditemui, melainkan juga ada isu cara belajar, sikap mengenai pendidikan, relasi guru dan murid, dan sebagainya. Kini, sekolah harus mampu mempersiapkan murid-muridnya untuk dapat berpartisipasi dengan baik dalam komunitas global yang membutuhkan pemahaman budaya yang signifikan. (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2015, h. 357)

Diskusi mengenai budaya dan komunikasi dalam konteks pendidikan menjadi menarik karena budaya turut memengaruhi bagaimana seseorang memandang pendidikan (Samovar, dkk., 2015, h. 377). Ragam cara pendekatan pendidikan di tiap-tiap budaya pun juga menjadi berbeda-beda, dan perbedaan bahasa dalam suatu kelas antarbudaya juga menjadi tantangan tersendiri bagi pihak-pihak yang terlibat di dalamnya (2015, h. 357), sehingga pada situasi pendidikan antarbudaya dengan pengajar yang berasal dari budaya yang berbeda-beda cenderung akan lebih sulit dibandingkan jika tenaga pengajar seluruhnya berasal dari budaya yang sama.

Dalam situasi seperti ini, Samovar dan rekan-rekannya (2015, h. 377) kemudian mengatakan bahwa para instruktur pendidikan antarbudaya harus memiliki kemampuan dan kompetensi komunikasi antarbudaya yang baik, yang meliputi kesadaran bahwa budaya mengajarkan cara mengajar yang berbeda-beda, pengakuan bahwa kemampuan bahasa Inggris yang kurang memadai akan memerlukan tuntutan ekstra dalam hal pengajaran, serta pengetahuan akan perbedaan pola kognitif, preferensi pembelajaran oral dan literasi, dan perilaku hubungan antara budaya yang berbeda. Hal-hal tersebut membuat peneliti kemudian ingin melakukan penelitian antarbudaya dalam kasus lingkungan kerja antarbudaya di bidang pendidikan.

Selain itu juga, *facework* menjadi menarik untuk diteliti dalam kasus ini sebab warga negara asing di lingkungan kerja pendidikan berada di tingkat manajemen yang terbelang menengah ke bawah, yaitu sebagai guru *native speaker* yang tidak memiliki kepentingan *decision-making*. Hal ini tentunya berbeda dari tempat-tempat profesional lainnya di mana cenderung lebih banyak ditemukan warga asing berada di posisi atau tingkat yang cukup tinggi atau penting. Oleh sebab itu, menjadi menarik bagi peneliti untuk melihat bagaimana kedua belah pihak saling menjaga dan menyelamatkan mukanya, atau disebut juga *facework*, dalam lingkungan kerja antarbudaya di bidang pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah “Bagaimana strategi *facework* WNA dan WNI dalam menghadapi konflik dalam suatu lingkungan kerja lintas budaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat penjabaran latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana strategi *facework* WNA dan WNI dalam menghadapi konflik dalam suatu lingkungan kerja lintas budaya.”

1.4 Kegunaan Penelitian

Berikut adalah kegunaan akademis dan praktis dari penelitian ini.

1.4.1 Kegunaan akademis.

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menyumbangkan tambahan ilmu dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi antarbudaya yang berkenaan dengan dimensi individualisme-kolektivisme dan konteks rendah-konteks tinggi, dan juga Teori Negosiasi Muka. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.4.2 Kegunaan praktis.

Peneliti ingin memberikan kontribusi kepada masyarakat yang sedang maupun akan mengalami komunikasi antarbudaya, serta memberi referensi perbedaan budaya konteks rendah dan konteks tinggi. Selain itu, peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan kepada pendatang maupun penduduk lokal dalam menghadapi komunikasi antarbudaya yang mereka temui.

UMMN