



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

Dalam melakukan penelitian, penting bagi peneliti untuk memiliki referensi yang sesuai dan relevan untuk membantu peneliti dalam memahami topik penelitian yang sedang dilakukannya. Referensi dapat ditemukan dari penelitian-penelitian maupun jurnal-jurnal ilmiah terdahulu. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkenaan dengan komunikasi antarbudaya yang meneliti perbedaan antara individu-individu yang berasal dari negara dengan budaya individualis dan individu lainnya yang memiliki budaya kolektivis.

Adapun terdapat penelitian-penelitian terdahulu tersebut di antaranya adalah penelitian oleh Dasrun Hidayat (2014); Sari, Unde, dan Bahfiarti (2013); Masodi (2017); serta Reny Yulianti (2014) dan Destien Sirait & Dasrun Hidayat (2015) yang menggunakan teori yang sama dengan penelitian ini.

Kelima penelitian tersebut menggunakan teori negosiasi muka, tetapi tidak membahas tentang strategi *facework* secara mendalam. Empat di antaranya (Sari, Unde, dan Bahfiarti, 2013; Masodi, 2017; Reny Yulianti, 2014; dan Sirait & Hidayat, 2015) hanya membandingkan budaya dari sisi kolektivistik, sehingga kurang menggali tentang perbedaan budaya individualistik-kolektivistik yang seharusnya menjadi hal penting dalam teori negosiasi muka. Hanya satu

penelitian (Hidayat, 2014) yang mengambil narasumber dari budaya individualistik dan kolektivistik.

Kelima penelitian tersebut selanjutnya akan dipetakan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 2-1: Pemetaan Penelitian Sejenis Terdahulu

Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metodologi	Hasil Penelitian
Dasrun Hidayat (2014)	Mengkaji identitas sosial dan identitas budaya individu negara Jerman, Cina dan Indonesia.	Teori Negosiasi Muka, <i>Public Relations Multiculturalism</i>	Paradigma konstruktivis, dengan pandangan intersubjektif fenomenologi.	Identitas sosial Jerman dibentuk secara mandiri dan tidak dipengaruhi kelompok, memiliki sifat individualisme dan jarak kuasa rendah. Identitas sosial Cina dan Indonesia adalah individual atau personal dan saling memengaruhi satu sama lain, bersifat kolektivisme, dan memiliki jarak kuasa yang tinggi.
Lisna Sari, Alimuddin Unde, dan Tuti Bahfiarti (2013)	Untuk mengetahui perilaku komunikasi, kesalahan persepsi dan	Teori Negosiasi Muka, Manajemen Konflik	Deskriptif kualitatif, dengan metode studi kasus.	Cara penyelesaian konflik mitra lokal lebih bersifat kompromi dan

	konflik yang terjadi, serta cara penyelesaian konflik antara ekspatriat Cina dengan mitra lokal di Sulawesi Selatan.			integrasi dibandingkan ekspatriat Cina yang lebih unggul dalam memberikan bantuan, menghindari, dan meminta bantuan pihak ketiga.
Masodi (2017)	Untuk memberikan gambaran bagaimana proses negosiasi antara NU dan Muhammadiyah dalam menghadapi konflik, dan apa saja hal-hal yang bisa dan tidak bisa diterima dari kelompok lain.	Teori Negosiasi Muka	Deskriptif kualitatif, dengan metode studi kasus.	Komunikasi secara umum masih berjalan dengan baik, ada kalanya satu sama lain saling menutup diri. Persoalan kegiatan sosial bisa saling diterima, tetapi persoalan <i>khilafiyah</i> tidak bisa diterima.
Reny Yulianti (2014)	Untuk mengetahui bagaimana tindakan pengancaman muka dan penyelamatan muka di sosial mediatayang penting dalam konteks kekinian.	Teori Negosiasi Muka	-	Meskipun interaksi dimediasi oleh komputer atau internet, aturan sopan santun dalam media sosial tetap sama dengan aturan tatap muka.
Destien Sirait & Dasrun Hidayat	Untuk mengetahui nilai-nilai serta keyakinan yang	Teori Negosiasi Muka	Paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif,	Pada umumnya prosesi mangulosi tetap diikuti dengan

(2015)	terkandung di dalam prosesi mangulosi dalam pernikahan adat Batak Toba.		dengan metode studi etnografi.	baik, memiliki nilai-nilai yang sangat tinggi, khususnya pada pandangan pentingnya prosesi mangulosi tersebut, tetapi terdapat keyakinan yang berbeda-beda dari setiap individunya.
--------	---	--	--------------------------------	---

Dari pemetaan di atas, penelitian ini ingin mengisi kekosongan yang masih terlihat dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengkaji Teori Negosiasi Muka dengan objek penelitian yang lebih tepat, yaitu pada individu-individu yang datang dari kategori budaya kolektivistik konteks tinggi dan individualistik konteks rendah. Serta, turut mengkaji tentang strategi-strategi preventif dan restoratif yang mungkin dilakukan.

2.2 Teori dan Konsep

Payung besar atau konsep utama dari penelitian ini adalah mengenai komunikasi antarbudaya, karena memiliki tujuan mengkaji pengalaman antarbudaya seseorang dan ingin mengungkap perbedaan cara komunikasi dua jenis budaya yang berbeda. Lebih tepatnya, perbedaan antara budaya kolektivistik dan individualistik.

Adapun teori komunikasi antarbudaya yang akan digunakan untuk mengkaji penelitian ini adalah Teori Negosiasi Muka yang dikemukakan oleh Stella Ting-Toomey, dengan dukungan konsep dimensi budaya oleh Geert Hofstede. Demikian teori dan konsep tersebut akan dipaparkan lebih mendetail pada bagian-bagian berikut.

2.2.1 Teori Negosiasi Muka (*Face Negotiation Theory*)

Teori Negosiasi Muka (atau disebut juga Teori Negosiasi Rupa atau Wajah) yang dicetuskan oleh Stella Ting-Toomey adalah teori yang berfokus pada variabel budaya individualisme dan kolektivisme, komunikasi konteks rendah dan konteks tinggi, dan jarak kuasa (Katre, dkk., 2009, h. 49).

Adapun asumsi dari teori ini adalah sebagai berikut (Gudykunst, 2005, h. 73).

- 1) Setiap orang dari berbagai budaya berusaha untuk menjaga dan menegosiasikan mukanya dalam seluruh situasi komunikasi;
- 2) konsep muka menjadi persoalan pada situasi-situasi emosional (seperti keadaan memalukan, situasi memohon, atau situasi konflik) ketika identitas komunikator dipertanyakan;
- 3) dimensi keragaman budaya individualisme-kolektivisme dan jarak kuasa tinggi/rendah membentuk orientasi, gerakan, konten, dan gaya *facework*;
- 4) individualisme-kolektivisme membentuk preferensi anggota menjadi *facework* yang berorientasi pada dirinya sendiri atau pada orang lain;

- 5) jarak kuasa tinggi/rendah membentuk preferensi anggota menjadi *facework* berbasis horizontal atau vertikal;
- 6) dimensi keragaman budaya, bersamaan dengan faktor-faktor individual, relasional, dan situasional memengaruhi penggunaan perilaku *facework* tertentu pada tempat budaya tertentu; dan
- 7) kompetensi *facework* antarbudaya merujuk pada integrasi optimal pengetahuan, kesadaran (*mindfulness*), dan keterampilan komunikasi dalam mengelola situasi konflik identitas yang mudah diserang dengan sesuai, efektif, dan adaptif.

Yang dimaksud dengan ‘muka’ dalam teori ini adalah rasa harga diri sosial yang menguntungkan dan penghargaan akan hal lain dalam suatu situasi interpersonal (Ting-Toomey & Kurogi, 1998 dalam Ting-Toomey & Oetzel, 2001, h. 36). Muka adalah sumber daya yang rentan dalam sebuah interaksi sosial sebab dapat terancam, ditingkatkan, dinegosiasikan, dan dipertahankan sedemikian rupa. Muka adalah sekelompok isu-isu identitas dan relasional yang muncul sebelum, pada saat, dan setelah proses konflik. Terdapat tiga dimensi muka, yaitu *locus of face*, *face valence*, dan *temporality*. (Ting-Toomey & Oetzel, 2001, h. 36)

Lokus muka atau *locus of face* adalah perhatian terhadap diri sendiri, orang lain, atau keduanya. Valensi muka atau *face valence* berfokus pada apakah muka dibela, dipertahankan, atau dihargai. *Temporality* adalah apakah muka direstorasi atau dijaga secara proaktif. Dimensi muka yang menentukan bagaimana pesan konflik disampaikan adalah lokus muka. (Ting-Toomey & Oetzel, 2001, h. 36-37)

Ting-Toomey & Oetzel (2001, h. 37) menuliskan bahwa orang-orang individualis cenderung mementingkan pertahanan *self-face*, atau citranya sendiri, dalam situasi konflik. Sementara orang-orang kolektivis cenderung lebih khawatir dalam mengakomodasi citra orang lain, atau *other-face*, atau menyelamatkan *mutual-face* bersama dalam sebuah konflik. Jika dilihat dari dimensi jarak kuasa, orang-orang dengan jarak kuasa rendah cenderung berfokus pada penyelamatan *self-face* dan orang-orang dengan jarak kuasa tinggi lebih mementingkan interaksi saling menghormati muka dalam suasana konflik. Adapun, menurut Katre, dkk. (2009, h. 49), tiga variabel budaya yang terintegrasi dalam teori negosiasi ini adalah individualisme dan kolektivisme, komunikasi konteks tinggi dan konteks rendah, serta jarak kuasa.

Katre, dkk. (2009, h. 49) mengatakan bahwa pola budaya individualisme ditemukan paling banyak di wilayah barat dan utara Eropa dan Amerika Utara. Sementara, kolektivisme ditemukan di Asia, Afrika, Timur Tengah, Amerika Tengah dan Amerika Selatan, serta Pasifik. Karena kepentingan 'muka' yang tinggi, anggota budaya kolektivistik biasanya sangat sensitif terhadap efek yang ia timbulkan saat berbicara dengan orang lain. Keterusterangan dan kontradiksi kurang disukai, dan karena itu, anggota budaya ini seringkali kesulitan mengatakan 'tidak'.

Mereka (Katre, dkk., 2009, h. 49) juga menjelaskan komunikasi konteks rendah sebagai pola komunikasi dengan pendekatan logika linear, jenis interaksi verbal yang terus terang, ekspresi niat terbuka, dan menganut nilai-nilai *sender-oriented*. Sebaliknya, komunikasi konteks tinggi mengacu pada pola komunikasi

dengan pendekatan interaksi dengan logika spiral, negosiasi verbal tidak langsung, nuansa nonverbal yang halus, dugaan intensi responsif, dan menganut nilai-nilai *interpreter-sensitive*. Melihat penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa Indonesia merupakan salah satu contoh negara berkebudayaan kolektivis dan berkonteks tinggi, sedangkan negara-negara bagian barat masuk dalam kategori budaya individualis dan berkonteks rendah.

Variabel lainnya dalam teori ini adalah jarak kuasa atau *power distance*. Jarak kuasa adalah titik batasan para anggota institusi yang kurang berkuasa dapat menerima bahwa kekuasaan tidak terdistribusi secara adil. Terdapat dua tipe jarak kuasa, yaitu jarak kuasa rendah dan tinggi. Pada negara-negara dengan jarak kuasa rendah, pembelaan dan penegasan hak perorangan adalah sebuah perilaku penghargaan diri. Sementara, pada negara-negara dengan jarak kuasa tinggi, seseorang yang melakukan pekerjaan pribadinya dengan optimal dan bertanggung jawab menjadi contoh ideal suatu *facework*. (Katre, dkk., 2009, h. 49)

Facework, seperti yang tertulis dalam buku *Theorizing About Intercultural Communication* (Gudykunst, 2005, h. 73), adalah perilaku-perilaku verbal maupun nonverbal yang seseorang lakukan untuk mengelola atau merestorasi kehilangan muka untuk menegaskan dan menghormati muka. Kehilangan muka terjadi ketika seseorang diperlakukan sedemikian rupa hingga merasa identitas atau citranya dalam suatu situasi konflik tertantang atau diabaikan. Kehilangan muka ini dapat diganti rugi dengan strategi-strategi *facework*.

Fungsi dari *facework* adalah untuk meredakan konflik dengan taktik pencegahan dan kompromi, memperberat konflik dengan taktik langsung dan pasif-agresif, memperbaiki *image* yang rusak melalui alasan dan justifikasi, serta memperbaiki relasi yang rusak dengan permintaan maaf dan bantuan pihak ketiga. Fungsi-fungsi ini merupakan bagian dari proses pengelolaan, penyelamatan, penjagaan, serta peningkatan dan penghargaan muka suatu identitas.

2.2.1.1 Strategi *facework*.

Menurut buku *Theorizing about Intercultural Communication* (Gudykunst, 2005, h. 77-80), strategi interaksi *facework* verbal dan nonverbal secara luas dapat dibedakan menurut konteks tinggi dan konteks rendah. Komunikasi konteks rendah menekankan pada kepentingan pesan verbal secara eksplisit dalam membawa suatu pemikiran, opini, dan perasaan seseorang. Sementara, komunikasi konteks tinggi memberikan penekanan pada kepentingan konteks berlapis (seperti konteks sejarah, norma sosial, peran, konteks situasional dan relasional) yang membingkai suatu interaksi tertentu.

Gaya konteks rendah juga menitikberatkan pada gestur-gestur komplementer nonverbal yang tegas untuk menjelaskan poin-poin penting suatu konflik. Di sisi lain, gaya konteks tinggi menitikberatkan pada nuansa nonverbal yang dilakukan secara halus untuk memberi sinyal suatu arti konflik tertentu.

Pelaku budaya individualistik biasanya akan menggunakan gaya pengelolaan *facework* konteks rendah dengan gaya langsung atau lugas. Sebaliknya, pelaku budaya kolektivistik memilih negosiasi *facework* konteks tinggi dengan gaya tidak langsung. Negosiator individualis cenderung mampu memisahkan isu tujuan konten dari konflik relasi, berbeda dengan negosiator kolektivis yang memandang individu, tujuan konten, dan konflik relasi sebagai satu kesatuan.

Strategi negosiasi muka antarbudaya dapat dikategorikan menjadi *dominating*, *avoiding*, dan *integrating facework* (Gudykunst, 2005, h. 78). *Dominating facework* berfokus pada menunjukkan *image* yang kredibel dan berkeinginan untuk memenangkan konflik dengan strategi kompetitif menang-kalah dan menggunakan strategi interaksi defensif dan agresif. *Avoiding facework* menekankan pada pemeliharaan relasi yang harmonis dengan tidak menghadapi konflik secara langsung dan menggunakan cara pasif-agresif, dan meliputi perilaku menyerah, mencari bantuan pihak ketiga, dan berpura-pura. Kemudian, *integrating facework* adalah cara yang menekankan pada resolusi konflik dan juga kepentingan relasi. Strategi *integrating* ini meliputi meminta maaf, berkompromi, mendengarkan dengan baik, melihat dari sudut pandang lain, melakukan dialog kolaboratif, dan pemecahan masalah yang mutualisme.

Dalam situasi negosiasi konflik, *facework* dapat digunakan untuk meredakan konflik dengan taktik menghindar dan kompromi,

memperburuk konflik dengan taktik langsung dan pasif-agresif, memperbaiki citra yang rusak dengan alasan dan justifikasi, dan memperbaiki relasi yang rusak melalui permintaan maaf dan bantuan pihak ketiga. (Gudykunst, 2005, h. 78)

Perlu dicatat bahwa *facework* tidak sama dengan gaya konflik, tetapi dapat digunakan sebelum (preventif), pada saat, setelah situasi konflik (restorasi). Strategi preventif merujuk pada perilaku komunikatif yang didesain untuk mengurangi kemungkinan situasi-situasi yang memiliki kemungkinan untuk dapat menunjukkan kelemahan dan kerentanan muka seseorang, atau berpotensi mencoreng muka atau *image* seseorang atau orang lain yang ia representasikan. Di sisi lain, strategi restoratif adalah strategi yang didesain untuk mereparasi atau memperbaiki kerusakan atau kehilangan muka dan dilakukan sebagai respons setelah peristiwa kerusakan tersebut terjadi. (Gudykunst, 2005, h. 78-79)

Tipe-tipe strategi *facework* preventif menurut Cupach dan Metts (1994 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 79) meliputi *credentialing*, *suspended judgment appeal*, *pre-disclosure*, *pre-apology*, *hedging*, dan *disclaimer*. *Credentialing* adalah strategi yang dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan sertifikasi mengenai status, peran, atau kedudukan seseorang sebelum memberikan pernyataan yang berpotensi mencoreng muka orang lain, misalnya dengan mengatakan bahwa pembicara adalah seorang profesor yang memiliki banyak pengalaman sehingga patut

didengarkan pendapatnya. *Suspended judgment appeal* adalah terlebih dahulu menahan atau meminta agar komunikan tidak melakukan perbandingan sebelum komunikan sempat menyampaikan penghakiman prematur, seperti “Sebelum Anda mengambil konklusi, dengankan saya terlebih dahulu”. *Pre-disclosure* merupakan pemberian pernyataan yang mampu memicu rasa solidaritas serta dukungan atau pengertian dari komunikan, misalnya “Karena kita semua pasti pernah berbuat salah, ...”. Kemudian, *pre-apology*, yaitu strategi yang dilakukan dengan meminta maaf terlebih dahulu sebelum memberikan pernyataan yang potensi membuat orang lain tersinggung, misalnya “Sebelumnya, mohon maaf apabila...”. *Hedging* adalah strategi yang menyampaikan pernyataan preemptif untuk meminimalisir potensi kehilangan muka, seperti “Mungkin saya agak menyimpang dari pembahasan, tetapi mohon dengarkan”. Terakhir adalah *disclaimer*, yaitu memberikan sebuah pernyataan *pre-handicapping* yang bertujuan melindungi komunikator dan mengelakan potensi kritik dari komunikan, contohnya adalah “Karena kalian semua ahli di bidang ini, dan saya hanya pemula...”.

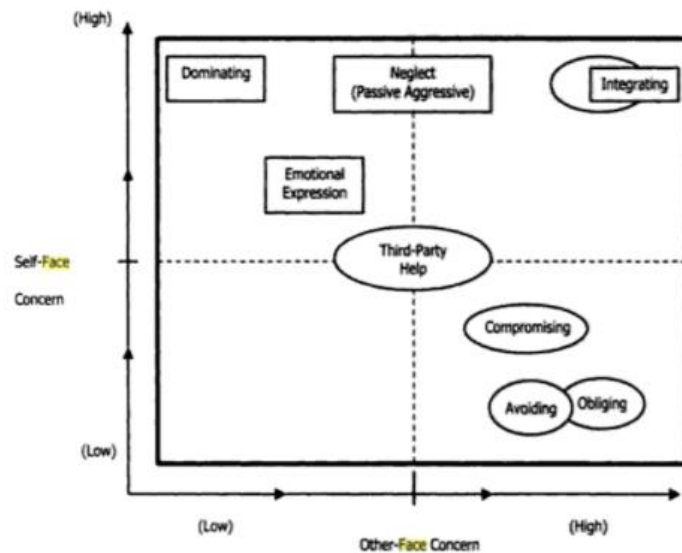
Sementara, tipe-tipe strategi *facework* restorasi adalah termasuk *direct aggression*, *excuses*, *justification*, *humor*, *physical remediation*, *passive aggressiveness*, *avoidance*, dan *apology*. *Direct aggression* termasuk menjerit, berteriak, atau kekerasan fisik lainnya yang dilakukan untuk memperbaiki muka. Yang kedua adalah *excuses* atau memberikan

dalih, yaitu menyampaikan eksplanasi pembelaan untuk meminimalisir tanggung jawab atas peristiwa yang telah terjadi. Ketiga, strategi justifikasi, yaitu memberikan pernyataan-pernyataan dengan tujuan memberikan sudut pandang bahwa kesalahan yang telah terjadi tidak sebesar yang dianggap oleh komunikan. Lalu, strategi humor yang termasuk menertawai kesalahan sendiri atau orang lain atau mengajak komunikan untuk ikut tertawa agar melupakan masalah yang terjadi. *Physical remediation* adalah upaya-upaya fisik yang dilakukan untuk memperbaiki kesalahan, seperti misalnya mengelap tumpahan kopi di meja rekan kerja. Kemudian, ada pula strategi tindakan pasif agresif, yaitu penyangkalan, mengaku lupa, berpura-pura bingung, menyalahkan orang lain dengan cara pasif, sarkasme, mengeluh pada pihak ketiga, atau memberikan pernyataan verbal pasif tetapi memperlihatkan perilaku nonverbal yang mengindikasikan sebaliknya. Selanjutnya, *avoidance*, adalah cara-cara termasuk menghindari topik bahasan terkait hingga menjaga jarak secara fisik dari situasi tertentu. Terakhir, strategi meminta maaf sebagai upaya meringankan rasa bersalah atau rasa malu. (Gudykunst, 2005, h. 79)

Para individualis dispekulasikan cenderung menggunakan strategi restoratif, seperti justifikasi dan *excuses* untuk merestorasi mukanya dalam situasi konflik. Di sisi lain, kolektivis akan lebih menggunakan strategi preventif yang lebih proaktif untuk mengantisipasi ancaman terhadap muka, seperti *disclaimer* dan *pre-apology*. (Gudykunst, 2005, h. 80)

2.2.1.2 *Conflict-Styles* (Gaya komunikasi konflik).

Gambar 2-1: Delapan Gaya Konflik



(Sumber: Ting-Toomey & Oetzel, *Managing Intercultural Conflict Effectively*, 2001, h. 48)

Berdasarkan konsep-konsep konflik banyak peneliti (Blake & Mouton, 1964; Putnam & Wilson, 1982; Thomas & Kilmann, 1974 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 80), terdapat dua dimensi dalam gaya konflik, yaitu seberapa tinggi derajat keinginan seseorang untuk memuaskan kepentingannya sendiri, dan rendah atau tingginya keinginan seseorang untuk memikirkan kepentingan orang lain. Saat dua dimensi tersebut dikombinasikan, dihasilkan lima gaya dalam menangani konflik: *dominating*, *avoiding*, *obliging*, *compromising*, dan *integrating*.

Secara singkat, Gudykunst (2005, h. 80; Ting-Toomey & Oetzel, 2001, h. 46-47) menjelaskan gaya *dominating* atau kompetitif adalah taktik

yang berfokus pada pencapaian tujuan pribadi dibandingkan kepentingan konflik orang lain. Gaya *avoiding* adalah taktik yang dilakukan dengan menghindari topik, pihak-pihak, atau situasi konflik. Gaya *obliging* atau akomodasi berseberangan dengan *dominating*, yaitu menaruh kepentingan konflik orang lain di atas kepentingan sendiri. Kemudian, gaya *compromising* meliputi pendekatan *give-and-take* untuk mengambil jalan tengah dalam suatu konflik. Terakhir, gaya *integrating* atau kolaboratif adalah pencarian solusi penyelesaian konflik dengan menaruh perhatian tinggi terhadap kepentingan tiap-tiap pihak dalam suatu negosiasi konflik. Individualis dikatakan cenderung melihat gaya komunikasi konflik *obliging* dan *avoiding* sebagai hal yang negatif, sementara para kolektivis tidak menganggap kedua gaya tersebut sebagai hal negatif.

Stella Ting-Toomey (2000 dikutip dalam Gudykunst, 2005, h. 81) kemudian menambahkan tiga gaya komunikasi konflik karena merasa faktor-faktor seperti perasaan, pihak ketiga, dan tipe pasif-agresif belum terwakili. Gaya-gaya tersebut adalah ekspresi emosional, bantuan pihak ketiga, dan *neglect*. Ekspresi emosional dilakukan dengan menggunakan perasaan seseorang dalam memandu perilaku komunikasi dalam konflik. Bantuan pihak ketiga dilakukan dengan mencari *outsider* untuk membantu proses mediasi. Gaya ini seringkali dipakai oleh orang-orang kolektivis yang meminta bantuan mediator yang biasanya merupakan seseorang dengan status atau posisi yang lebih tinggi dan memiliki reputasi kredibel,

sehingga kedua belah pihak akan menghargai muka dari mediator tersebut dan setuju berkonsesi. Terakhir, *neglect* adalah penggunaan respons pasif-agresif untuk mengelak dari konflik tetapi di saat yang bersamaan tetap mendapatkan reaksi tidak langsung dari pihak lain.

2.2.2 Dimensi budaya.

Dimensi budaya yang sesuai yang menjadi variabel dalam teori negosiasi muka adalah dimensi jarak kuasa, individualisme, dan komunikasi konteks tinggi dan konteks rendah. Pada bagian-bagian berikut dicantumkan pemaparan lebih lanjut mengenai dimensi-dimensi tersebut menurut Geert Hofstede dan Edward Hall.

2.2.2.1 Jarak kuasa.

Menurut Hofstede (2001, h. 79-84), dimensi jarak kuasa melihat adanya ketidaksamarataan pada suatu masyarakat. Pada masyarakat umum, ketidaksamarataan tersebut dapat terjadi pada area karakteristik fisik dan mental, status sosial dan kehormatan, harta atau kekayaan, juga area kuasa, hukum, hak, dan aturan-aturan. Dalam lingkup yang lebih kecil, yaitu lingkup organisasi, ketidaksamarataan juga dapat ditemukan pada kemampuan anggota dan tingkat kekuasaan. Hofstede menuliskan bahwa distribusi kuasa yang tidak sama rata adalah esensi dari kehidupan berorganisasi. Jarak kuasa adalah esensi penting untuk mengontrol suatu organisasi. Jarak kuasa ini biasanya diimplementasikan dalam sebuah hirarki organisasi yang memiliki seorang pimpinan organisasi yang

mengepalai anggota organisasi lainnya. Relasi formal antara atasan dan bawahan ini dapat terjadi berbeda-beda pada tiap budaya.

Jarak kuasa sendiri didefinisikan sebagai ukuran suatu kuasa atau pengaruh interpersonal antara atasan dan bawahan dilihat dari sudut pandang pihak yang lebih tidak memiliki kuasa, yaitu bawahan. Dimensi ini terbagi menjadi jarak kuasa tinggi dan jarak kuasa rendah.

Negara-negara dengan jarak kuasa tinggi menekankan hubungan yang lebih otokratis dan bersandar pada tingkat hirarki, serta memiliki perbedaan hak antara atasan dan bawahan. Bawahan biasanya menunggu perintah dan menjalankannya sesuai keinginan atasan. Sementara, negara yang menganut budaya jarak kuasa rendah cenderung memercayai bahwa ketimpangan kuasa seharusnya ditiadakan dan setiap individu, baik atasan maupun bawahan, sewajarnya dipandang dan diberikan perilaku yang sama dan setara.

2.2.2.2 Individualisme dan kolektivisme.

Dimensi individualisme dan kolektivisme membahas tentang bagaimana sekelompok orang hidup bersama, contohnya hidup dengan berfokus pada keluarga inti, keluarga besar, atau suku. Dimensi ini biasanya berbanding terbalik dengan dimensi jarak kuasa. (Hofstede, 2001, h. 209-210)

Pada konteks kehidupan bermasyarakat, dimensi ini tidak hanya perihal hidup bersama, tetapi juga meliputi perbedaan norma-norma

masyarakat, sistem nilai, hingga memengaruhi pemrograman mental, serta struktur dan fungsi dari institusi-institusi di luar keluarga, seperti pendidikan, keagamaan, politik, dan utilitarian. Pemrograman mental terkait erat dengan pembentukan konsep diri sehingga dapat dikatakan bahwa konsep diri seorang dari budaya yang individualis dan seorang lainnya dari budaya kolektivis tentunya juga berbeda.

Seorang anggota budaya kolektivis yang mementingkan tradisi biasanya mengalami kesulitan melihat dirinya sebagai seorang individu, dan lebih senang dengan anggapan bahwa seseorang merupakan hasil dari masyarakat dan lingkungan budayanya. Hal tersebut membuat eksistensi seseorang menjadi lebih berarti. Sementara seorang anggota budaya individualis memiliki konsep bahwa pribadi manusia adalah suatu entitas yang terlepas dari masyarakat dan budayanya. Dalam penelitian Hofstede (2001, h. 210), negara berbudaya timur seperti Cina mendapat skor yang lebih rendah pada indeks individualisme dibandingkan dengan negara-negara berbudaya barat.

Triandis (Gudykunst, 2003, h. 128) menyebutkan bahwa individu dengan budaya individualisme terikat renggang dengan individu lainnya dan melihat diri mereka sendiri secara independen, serta berprioritas pada kepentingan-kepentingan dan tujuan-tujuan pribadinya dibandingkan kepentingan orang lain. Sementara kolektivisme adalah pola budaya di mana individu yang tergabung terikat erat dan dekat satu sama lain dan

melihat diri mereka sebagai bagian dari suatu kelompok kolektif (seperti keluarga, rekan kerja, suku, atau negara), serta menaruh prioritas pada kepentingan kelompok kolektif tersebut dibandingkan kepentingan mereka secara individual.

2.2.2.3 Konteks tinggi dan konteks rendah.

Edward Hall (1976 dikutip dalam Hofstede, 2001, h. 30) turut berteori tentang cara berkomunikasi suatu budaya, yaitu terbagi atas komunikasi konteks tinggi dan konteks rendah. Hall mendefinisikan budaya komunikasi konteks tinggi (HCC) adalah pesan yang kebanyakan informasinya terletak pada konteks-konteks fisik atau terinternalisasi dalam komunikatornya, dan hanya sebagian yang disalurkan secara eksplisit dalam bagian pesan yang ditransmisikan. Sebaliknya, pada budaya komunikasi konteks rendah (LCC), pesan disampaikan secara langsung dengan penggunaan minimum kode-kode implisit.

Secara praktik, HCC lebih sering ditemukan pada budaya tradisional dan LCC lebih sering terjadi pada budaya modern. Kategori kebudayaan ini juga saling tumpang tindih dengan dimensi budaya individualis-kolektivis dari Hofstede.

2.2.3 Komunikasi Antarbudaya.

Secara sederhana, komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi ketika komunikator merupakan anggota suatu budaya dan komunikannya merupakan

anggota suatu budaya yang lain (Mulyana & Rakhmat, 2010, h. 20). Samovar dan Porter (1976 dikutip dalam Liliweri, 2002, h. 12), mendefinisikan komunikasi antarbudaya sebagai komunikasi antara produsen pesan dan penerima pesan yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda, termasuk berbeda suku bangsa, etnik, ras, serta kelas sosial.

Samovar dan Porter (2006 dikutip dalam Mulyana & Rakhmat, 2010, h. 25) juga mengatakan bahwa komunikasi terikat oleh budaya dan karena itu sebagaimana budaya berbeda antara satu dan lainnya, praktik dan perilaku komunikasi tiap individu yang hidup dalam budaya tertentu tersebut juga berbeda-beda.

Saat suatu pesan meninggalkan budaya tempat ia disandi, pesan tersebut mengandung makna yang dimaksud oleh penyandi (*encoder*). Namun, pesan tersebut dapat mengalami perubahan makna apabila terjadi perubahan dalam arti akibat pengaruh budaya penyandi balik (*decoder*) yang telah mengambil bagian dalam makna pesan. Dalam fase penyandian balik ini, makna yang terkandung dalam pesan asli telah berubah karena *encoder* dan *decoder* tidak memiliki makna-makna budaya yang sama. Dari sini, kemudian dapat muncul hambatan komunikasi antarbudaya. Hambatan-hambatan tersebut dapat dikurangi dengan pengetahuan dan pemahaman atas faktor-faktor budaya yang memang dapat berbeda. (Mulyana & Rakhmat, 2010, h. 21)

2.2.3.1 Hambatan Komunikasi Antarbudaya

Hambatan komunikasi antarbudaya seperti dituliskan oleh Harris & Moran (1991 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 35) adalah stereotipe, yang termasuk di dalamnya prasangka, diskriminasi, dan etnosentrisme. Hambatan-hambatan budaya ini kemudian dapat berpotensi mengakibatkan situasi konflik antarbudaya pula.

Stereotipe, menurut jurnalis Walter Lippman, adalah “gambar dalam kepala kita”, yaitu suatu proses seleksi yang dilakukan untuk mengelola dan menyederhanakan persepsi kita terhadap orang lain dan menjadi representasi mental mengenai orang lain. Stereotipe akan menciptakan ekspektasi tentang bagaimana perilaku seseorang dari suatu kelompok tertentu, dan secara tidak sadar ekspektasi tersebut menjadi acuan saat berkomunikasi antarkelompok atau antarbudaya sehingga seseorang akan cenderung hanya memroses informasi yang konsisten dengan stereotipe yang terbentuk. Selain itu, stereotipe juga menjadi prediksi awal seseorang mengenai budaya, ras, atau kelompok etnis lain. Namun begitu, menurut M. Lewis (200 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 35) stereotipe seringkali tidak akurat, dan tidak relevan bagi orang-orang yang masuk dalam bisnis internasional atau pernah tinggal di negara asing sebab mereka telah memiliki perbedaan dari budaya nasionalnya.

Prasangka merupakan suatu sikap atau evaluasi yang positif ataupun negatif terhadap suatu kelompok atau anggota kelompoknya namun lebih sering dianggap sebagai sikap negatif. Salah satu contoh prasangka adalah rasisme, yaitu tendensi

mengkategorisasikan seseorang yang memiliki perbedaan budaya dari ciri fisiknya (Schmidt, dkk., 2007, h. 36).

Diskriminasi merupakan perilaku yang dilakukan berdasarkan prasangka. Diskriminasi terjadi ketika anggota luar kelompok diperlakukan secara tidak menguntungkan, dapat terjadi dalam hal-hal tempat tinggal, pekerjaan, pendidikan, perlindungan hukum, dan lainnya. Secara ringkas, diskriminasi adalah suatu perilaku tidak adil yang dilakukan kepada anggota luar dalam sebuah kelompok.

Etnosentrisme didefinisikan oleh Ruhly (1982 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 36) sebagai tendensi menginterpretasikan atau menghakimi kelompok lain, lingkungannya, dan cara komunikasinya hanya berdasarkan kategori dan nilai-nilai dari budaya pribadi seseorang. Etnosentrisme merupakan suatu kepercayaan superioritas budaya yang menganggap budaya sendiri adalah yang paling benar, dan dengan demikian seluruh budaya lain yang melakukan hal yang berbeda dianggap salah. Antonim dari etnosentrisme adalah relativisme budaya yang merupakan suatu upaya untuk memahami perilaku budaya lain dalam konteks budaya itu sendiri. Relativisme budaya dapat dipelajari dan dibutuhkan ketika seseorang berada dalam situasi komunikasi antarbudaya, dan juga menjadi kunci komunikasi budaya yang efektif.

2.2.4 Budaya.

Istilah “budaya” merupakan suatu konsep yang abstrak dan sulit untuk didefinisikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (Badan Bahasa Kemendikbud, 2016)

menuliskan definisi “budaya” dalam 4 arti: “pikiran; akal budi”, “adat istiadat”, “sesuatu mengenai kebudayaan yang sudah berkembang”, dan “sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan dan sukar diubah”.

Salah satu definisi budaya tertua dirumuskan oleh seorang antropolog Inggris, Sir Edward Burnett Tylor (2012 dikutip dalam Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 9) pada 1871 yang mengatakan budaya adalah “keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat, dan kemampuan dan kebiasaan lainnya yang diperoleh seseorang sebagai anggota dari sebuah masyarakat tertentu”.

Budaya menurut Samovar, Porter dan McDaniel (2009, h. 10) adalah peraturan untuk hidup dan berfungsi dalam masyarakat. Peraturan tersebut berbeda-beda pada setiap budaya. Untuk dapat hidup dan berfungsi secara efektif dalam satu budaya tertentu, seorang pelaku komunikasi harus mengerti bagaimana peraturan tersebut diterapkan. Pembentukan dan pelajaran mengenai penerapan peraturan tersebut dimulai sejak lahir dan terus berlanjut sampai dewasa. Hal ini membuat peraturan tersebut mampu dimengerti dan dipatuhi bahkan secara tidak sadar oleh pemilik budaya. Oleh sebab itu, pada situasi yang familiar, seseorang dapat memberikan reaksi tanpa perlu berpikir lagi. Masalah baru akan muncul pada saat seseorang masuk ke lingkungan yang tidak familiar, yang memiliki budaya atau peraturan yang berbeda.

Porter & Samovar (2009 dikutip dalam Mulyana & Rakhmat, 2010, h. 24) mengatakan bahwa seseorang melihat dunianya melalui kategori, konsep, dan label

yang ia pelajari dan dihasilkan oleh budayanya. Namun, mereka (2010, h. 20) juga menyatakan bahwa bentuk individu berbeda dari bentuk budaya karena bentuk individu juga terbentuk oleh pengaruh-pengaruh lain di luar budaya. Selain itu, walaupun budaya memberi pengaruh dominan dalam membentuk individu, tiap-tiap individu memiliki sifat yang berbeda-beda.

2.2.4.1 Fungsi budaya.

Fungsi budaya menurut buku *Intercultural Communication: A Reader* (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 11) adalah memberikan makna pada suatu kejadian, objek, dan masyarakat tertentu; dan menyediakan identitas dan pemahaman diri bagi seseorang. Identitas seseorang dapat diperoleh dari gabungan rasa kepemilikan atau keanggotaan dalam kelompok-kelompok tertentu.

2.2.4.2 Sifat budaya.

Sifat budaya (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 11) terbagi atas lima, yaitu budaya dipelajari, ditransmisikan dari generasi ke generasi, bersifat simbolik, dinamis, dan etnosentris.

- 1) Budaya dipelajari. Seseorang tidak lahir dengan pengetahuan budaya secara langsung. Seorang anak mengenal budayanya sesuai dengan apa yang diajarkan oleh lingkungannya. Sikap berpikir, cara berperilaku, dan cara berfungsi yang dianggap wajar dalam suatu

kebudayaan tertentu dikomunikasikan kepada seseorang dan dipelajari melalui interaksi, observasi, dan imitasi. (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 11)

2) Budaya ditransmisikan dari generasi ke generasi. Pelajaran akan budaya tersebut ditransmisikan secara turun-temurun dari orang tua kepada anaknya, dan terjadi secara berkelanjutan. Hal ini memungkinkan budaya diingat dan diulangi dari generasi ke generasi. (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 11)

3) Budaya bersifat simbolik. Kemampuan untuk menggunakan simbol, seperti kata-kata, gestur, atau gambar, merupakan aspek penting untuk seseorang dapat mengonstruksikan dan menyampaikan budayanya. Melalui simbol, budaya dapat ditransmisikan dan dipertahankan antargenerasi. (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 11-12)

4) Budaya bersifat dinamis. Budaya tidak pernah statis. Sebuah kebudayaan bisa saja memiliki ide-ide baru, penemuan, dan ekspos kepada budaya lain yang dapat memberikan perubahan. Sumber-sumber perubahan dapat berupa difusi budaya, bencana antarkultur, dan imigrasi. Perubahan yang mudah terlihat meliputi cara

berpakaian, preferensi makanan, mode transportasi, atau perumahan. Sementara, perubahan tak berwujud yang dapat terjadi meliputi nilai, etika, moral, agama, dan sikap atas gender, usia, dan orientasi seksual. (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 12)

- 5) Budaya bersifat etnosentris. Rasa kepemilikan akan suatu budaya dapat menyebabkan etnosentrisme. Etnosentrisme adalah tendensi untuk menganggap budaya sendiri lebih superior dari budaya lainnya. Etnosentrisme dapat juga disebabkan oleh kurangnya ekspos terhadap budaya lain sehingga pengetahuan budaya seseorang menjadi minim. Berada di lingkungan dan di sekitar orang-orang yang satu budaya memberikan rasa aman karena seseorang dapat menduga hal yang mungkin terjadi. Sebaliknya, dalam lingkungan dengan nilai, kepercayaan dan perilaku yang berbeda, seseorang sulit untuk menduga hal yang mungkin terjadi sehingga ia merasa tidak nyaman. Namun, menganggap perbedaan sebagai sesuatu yang negatif hanya karena perbedaan tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi seseorang adalah sebuah produk etnosentrisme. Sifat etnosentrisme ini dapat menjadi sangat merugikan dalam

upaya komunikasi antarbudaya yang efektif. (Samovar, Porter, & McDaniel, 2009, h. 12-13)

2.2.5 Konflik budaya.

Stela Ting-Toomey dan John Oetzel (2001 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 103) mengatakan bahwa konflik antarbudaya berasal dari adanya pihak-pihak dari komunitas budaya yang berbeda yang terlibat dalam suatu interaksi dan pengalaman frustrasi emosional akibat ketidakcocokan. Semakin berbeda kedua budaya tersebut, maka akan semakin lebar jurang konflik antarbudaya tersebut.

Menurut Folger, Poole, dan Stutman (1993 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 104), konflik antarbudaya disebabkan oleh berbagai jenis faktor psikologis, sosial, dan situasional, tetapi terdapat empat tipe konflik budaya yang disetujui secara umum, yaitu konflik afektif, konflik nilai, konflik kognitif, dan konflik tujuan.

Adapun yang dimaksud dengan konflik afektif adalah konflik yang terjadi ketika perasaan dan emosi dari kedua budaya mengalami ketidakcocokan; konflik nilai adalah konflik yang terjadi karena perbedaan ideologi pada isu-isu spesifik; konflik kognitif adalah konflik yang terjadi saat proses berpikir dan persepsi kedua pihak berbeda; dan konflik tujuan adalah perbedaan pendapat mengenai hasil-hasil yang diharapkan. (Folger, Poole, dan Stutman, 1993 dikutip dalam Schmidt, dkk., 2007, h. 104)

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan “suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah pada suatu riset tertentu”. (Umar, 2003, h. 242)

Adapun kerangka pemikiran untuk penelitian ini berangkat dari adanya fenomena komunikasi antarbudaya yang semakin banyak terjadi di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia. Oleh sebab itu, pendidikan dan pemahaman mengenai komunikasi antarbudaya sebaiknya diadakan dan diperbanyak sebagai pendorong bagi bangsa Indonesia untuk memasuki persaingan global di kancah dunia.

Berdasarkan penelitian, jenis budaya dunia dapat dibagi atas dua jenis: individualisme-kolektivisme, atau konteks komunikasi tinggi dan rendah. Geert Hofstede merumuskan enam dimensi budaya, dua dari antaranya sesuai dengan teori Negosiasi Muka oleh Stella Ting-Toomey, yaitu dimensi jarak kuasa dan individualisme-kolektivisme. Dalam kedua dimensi tersebut, Indonesia yang tergolong negara berbudaya ketimuran memiliki perbedaan-perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan negara-negara berbudaya barat.

Teori Negosiasi Muka sendiri membahas tentang bagaimana anggota tiap-tiap budaya menegosiasikan atau menjaga mukanya pada situasi yang berpotensi mencoreng muka seseorang, seperti konflik ataupun situasi tidak nyaman dan memalukan lainnya. Cara menjaga muka tersebut disebut juga *facework*. Stella Ting-Toomey berpendapat bahwa individualisme dan kolektivisme memengaruhi

bagaimana anggota setiap budaya tersebut kemudian melakukan *facework*-nya. Terdapat berbagai jenis strategi-strategi *facework* yang berbeda-beda. Peneliti bermaksud untuk menjodohkan data temuan lapangan dengan strategi-strategi teoritis yang ditemukan pada studi kepustakaan.

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini kemudian diambil narasumber-narasumber asing dan lokal yang bekerja dalam suatu lingkungan kerja lintas budaya yang sama dengan pertimbangan bahwa dalam lingkungan kerja, setiap orang dihadapkan pada situasi yang mewajibkan mereka saling berinteraksi satu sama lain, dan juga memiliki potensi pernah mengalami situasi konflik. Sehingga peneliti dapat menjawab tujuan penelitian dilihat dari pandangan dan pengalaman para narasumber.

UMN

Gambar 2-2: Kerangka Pemikiran Penelitian

