



### **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

Sebelum penulis memutuskan untuk meneliti tentang Hambatan Komunikasi Dalam Proses Adaptasi Mahasiswa UMN Asal NTT, sudah ada peneliti-peneliti sebelumnya yang sudah mengambil tema yang hampir sama dengan yang penulis ambil. Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hyqal Kevinzky yang berjudul “Proses dan Dinamika Komunikasi Dalam Menghadapi *Culture Shock* Pada Adaptasi Mahasiswa Perantauan.”

Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa temuan, yaitu terdapat tiga hal yang paling berpengaruh dan saling mempengaruhi dalam keputusan adaptasi seseorang yaitu stereotip yang dibawa ketika merantau, lingkungan yang ditinggali, dan motivasi yang dimiliki untuk beradaptasi dan bertahan di perantauan.

Ketika stereotipe ini bertemu dengan realita di lingkungan tempat dia tinggal maka seseorang akan memiliki sikap yang lebih tetap dibandingkan sebelumnya, mempelajari tentang lingkungan barunya, memilih mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah. Seberapa besar keinginan seseorang untuk bisa menyatukan pandangan atau malah membedakan

diri adalah tergantung motivasi yang dia miliki untuk bisa bertahan di perantauan entah itu cita-cita, orang tua, materi, sahabat ataupun yang lainnya.

Terdapat kecenderungan seorang dalam beradaptasi dipengaruhi oleh daerah tempat tinggalnya. Informan yang dulunya tinggal di kota besar memiliki sifat merasa lebih tinggi karena memiliki sifat kompetitif dan bergaya sedangkan informan yang berasal dari daerah lain memiliki rasa respek yang lebih tinggi dibandingkan dengan informan yang berasal dari Jakarta. Ini dikarenakan, informan-informan non-Jakarta tersebut berasal dari daerah yang memiliki karakteristik budaya yang kental, sehingga terbiasa menghadapi perbedaan.

Selain itu, perantau dengan label mahasiswa, tidak memiliki opsi *flight* selama dia memiliki motivasi atau dorongan untuk menyelesaikan masa studinya.

Berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Fitria Purnama Sari yang berjudul “Adaptasi Budaya dan Harmoni Sosial” (Kasus Adaptasi Budaya Ikatan Mahasiswa Berbasis Etnisitas di Yogyakarta). Dari penelitian ditemukan beberapa hal seperti, pertama, interaksi dengan *host culture* terjadi saat perantau melakukan suatu kegiatan bersama-sama dan dari interaksi tersebut perantau mempelajari budaya di daerah perantauannya tersebut.

Kedua, untuk menghadapi kendala bahasa, mereka mengatasinya dengan cara bertanya kepada orang lain yang lebih fasih berbicara bahasa daerah dan mempelajari bahasa nonverbal lawan bicaranya. Ketiga, pengetahuan baru yang didapat ketika berinteraksi dengan *host culture* dapat meminimalisir rasa ketidakpastian dan kecemasan saat berinteraksi dengan *host culture* yang lain.

Keempat, meskipun *host culture* masih memiliki stereotipe terhadap informan mahasiswa perantau, namun *host culture* dapat menerima keberadaan mereka selama mereka dapat menjalin hubungan yang baik dengan *host culture*. Sedangkan mahasiswa perantau yang menerima perlakuan kurang menyenangkan yang disebabkan oleh stereotipe *host culture* bersikap *mindful*. Mahasiswa perantau memahami stereotipe tersebut sebagai pengetahuan agar dapat mengantisipasi perilaku *host culture* yang lainnya.

Kelima, ketika mahasiswa perantau dengan *host culture* dapat melakukan adaptasi dan meminimalisir hambatan komunikasi yang terjadi, maka mahasiswa perantau dan *host culture* memiliki kompetensi komunikasi. Tiga komponen kompetensi komunikasi tersebut adalah motivasi, pengetahuan, keterampilan. Sikap *mindful* mahasiswa perantau, penerimaan dari *host culture* serta kompetensi yang dimiliki mahasiswa perantau dan *host culture* dapat menciptakan harmoni sosial di tengah – tengah keberagaman budaya yang ada di Yogyakarta.

Tabel 2.1: Perbandingan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu:

	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3
Peneliti	Muhammad Hyqal Kevinzky Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia	Fitria Purnama Sari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro	Desideratus Adelheid Saba Fakultass Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
Judul	Proses dan Dinamika Komunikasi Dalam Menghadapi <i>Culture Shock</i> Pada Adaptasi	Adaptasi Budaya dan Harmoni Sosial” (Kasus Adaptasi Budaya Ikatan Mahasiswa Berbasis Etnisitas di	Hambatan Komunikasi dalam Proses Adaptasi Mahasiswa UMN Asal NTT

	Mahasiswa Perantauan	Yogyakarta)	
Tujuan Penelitian	<p>Untuk melihat proses adaptasi mahasiswa perantau di UNPAD, Bandung dalam menghadapi <i>culture shock</i></p> <p>Untuk melihat pengalaman (dinamika dan hambatan-hambatan yang muncul) selama berkomunikasi pada mahasiswa perantauan di UNPAD, Bandung</p>	<p>Memahami cara beradaptasi mahasiswa yang tergabung dalam ikatan mahasiswa berbasis etnisitas dengan <i>host culture</i>.</p> <p>Memahami kendala yang dihadapi oleh mahasiswa yang tergabung dalam ikatan mahasiswa berbasis etnisitas selama beradaptasi dengan <i>host culture</i>.</p> <p>Memahami penerimaan <i>host culture</i> dengan budaya minoritas, dalam hal ini adalah budaya dari ikatan mahasiswa berbasis etnisitas.</p>	<p>Untuk mengetahui bagaimana proses adaptasi mahasiswa UMN asal NTT.</p> <p>Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi mahasiswa UMN asal NTT.</p>
Lokasi penelitian	Universitas Padjajaran, Bandung	Lingkungan tempat berkumpulnya ikatan mahasiswa berbasis etnisitas yang ada di Yogyakarta.	Universitas Multimedia Nusantara dan lingkungan tempat tinggal mahasiswa UMN asal NTT
Teori yang digunakan	<i>U-Curve Theory</i> dan Teori Akomodasi Komunikasi	Teori Manajemen Ketidakpastian ( <i>uncertainty</i> ) dan Kecemasan ( <i>anxiety</i> ) dan Teori Interaksi Adapatasi	<i>U-Curve Theory</i> , <i>Face Negotiation Theory</i> , Konsep Hambatan-Hambatan Komunikasi

## 2.2 Komunikasi Antarbudaya

Hubungan antara budaya dan komunikasi penting dipahami untuk memahami komunikasi antarbudaya. Mulyana (2002:41) menjelaskan, kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin, *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyorankan bahwa suatu pikiran, suatu makna dan suatu pesan dianut secara sama.

Budaya berkenaan dengan hidup manusia. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Bahasa, persahabatan, kebiasaan makan, praktik komunikasi, tindakan-tindakan sosial, kegiatan-kegiatan ekonomi dan politik dan teknologi semua itu berdasarkan pola-pola budaya (Mulyana dan Rakhmat, 1990:19).

Menurut Mulyana dan Rakhmat (1990:19), secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, obyek-obyek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok.

Budaya menampakkan diri dalam pola-pola bahasa dan dalam bentuk-bentuk kegiatan dan perilaku yang berfungsi sebagai model-model bagi tindakan-

tindakan penyesuaian diri dan gaya komunikasi yang memungkinkan orang-orang tinggal dalam suatu masyarakat di suatu lingkungan geografis tertentu pada suatu tingkat perkembangan teknis tertentu dan pada suatu saat tertentu.

Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana komunikasi berlangsung, tetapi budaya juga turut menentukan bagaimana orang menyandi pesan, makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan.

Mulyana dan Rakhmat (1990:27), menjelaskan, komunikasi antarbudaya akan lebih dapat dipahami sebagai perbedaan budaya dalam mempersepsi objek-objek sosial dan kejadian-kejadian. Komunikasi antarbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan pada masalah-masalah yang ada dalam suatu situasi di mana suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi balik dalam budaya lain.

Samovar, Porter, dan McDaniel (2009) dalam bukunya "*Intercultural Communication*" menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi manusia dipengaruhi oleh beberapa komponen yang terdapat dalam komunikasi antarbudaya. Pertama, persepsi, yaitu proses bagaimana seseorang memilih, mengorganisir dan mengevaluasi rangsangan yang diterimanya. Persepsi adalah aspek penting dari komunikasi antarbudaya, orang dari budaya yang berbeda melihat atau memahami dunia dengan cara yang berbeda juga.

Kedua, pola-pola kognitif. Komunikasi antarbudaya juga di pengaruhi oleh bagaimana pola-pola berpikir kognitif seseorang, seperti penalaran dan pendekatan dalam menyelesaikan masalah. Pola berpikir biasanya mempengaruhi orang dalam bergaul dan berkomunikasi dengan orang lain.

Ketiga, bahasa verbal, yaitu sarana utama seseorang untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud kita (Mulyana, 2002:238). Bahasa dalam komunikasi antarbudaya merupakan bukti diri bahwa seseorang berasal dari suatu budaya.

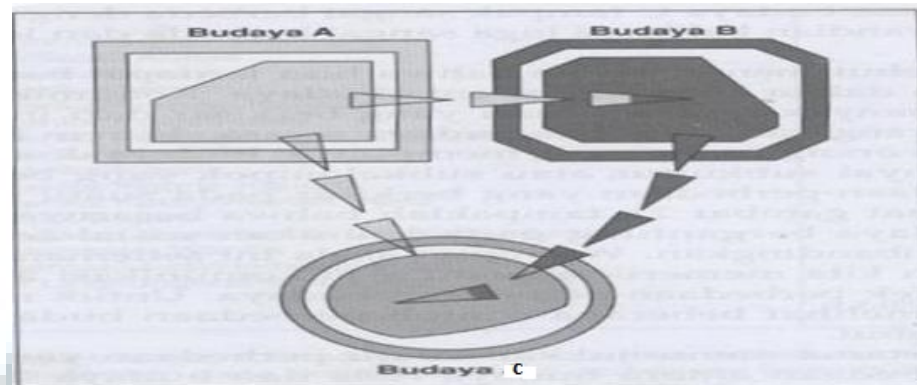
Keempat, bahasa nonverbal, seperti, ekspresi, gerak tubuh, tatapan mata, sentuhan, pakaian. Bahasa nonverbal suatu budaya berbeda dengan budaya lainnya, seperti pakaian yang dipakai oleh suatu budaya berbeda dengan pakaian yang dipakai oleh budaya lain.

Kelima, konteks. Pemahaman pesan sering dipengaruhi oleh tingkah laku seseorang dalam interaksinya baik itu verbal maupun nonverbal dalam konteks atau situasi tertentu.

Mulyana dan Rakhmat (1990:22) menjelaskan proses komunikasi antarbudaya dengan menggunakan gambar seperti di bawah ini.



Gambar: Model Komunikasi Antarbudaya oleh Samovar



Sumber: Mulyana dan Rakhmat (1990:22)

Dari gambar di atas melukiskan tiga budaya berbeda diwakili dalam tiga bentuk geometri yang berbeda. Dalam setiap budaya terdapat bentuk lain yang agak serupa dengan bentuk budaya lain. Ini menunjukkan individu yang telah dibentuk oleh budaya. Bentuk individu sedikit berbeda dengan budaya yang dibentuknya.

Penyandian dan penyandian balik pesan antarbudaya dilukiskan oleh panah-panah yang menghubungkan budaya itu. Panah-panah ini menunjukkan pengiriman pesan dari budaya yang satu ke budaya yang lainnya. Ketika suatu pesan meninggalkan budaya di mana ia disandi, pesan ini mengandung makna yang dikehendaki oleh penyandi (*encoder*). Ini ditunjukkan oleh panah yang meninggalkan suatu budaya yang mengandung pola yang sama seperti pola yang ada dalam individu penyandi.

Ketika suatu pesan sampai pada budaya di mana pesan itu harus disandi balik, pesan itu mengalami suatu perubahan dalam arti pengaruh budaya penyandi balik (*decoder*) telah menjadi bagian dari makna pesan. Makna yang terkandung

dalam pesan yang asli telah berubah selama fase penyandian balik dalam komunikasi antarbudaya, oleh karena perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki *decoder* tidak mengandung makna-makna budaya yang sama seperti yang dimiliki *encoder*.

Derajat pengaruh budaya dalam situasi-situasi komunikasi antarbudaya merupakan fungsi perbedaan antara budaya-budaya yang bersangkutan. Ini ditunjukkan pada model oleh derajat perubahan pola yang terlihat pada panah-panah pesan. Perubahan antara budaya A dan budaya B lebih kecil daripada perubahan antara budaya A dan budaya C. ini disebabkan oleh kemiripan yang lebih besar antara budaya A dan budaya B. Perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna keduanya mirip dan usaha penyandian balik yang terjadi, oleh karenanya, menghasilkan makna yang mendekati makna yang dimaksudkan dalam penyandian pesan asli. Tetapi oleh karena budaya C tampak sangat berbeda dari budaya A budaya B, penyandian baliknya juga sangat berbeda dan lebih menyerupai pola budaya C.

Model tersebut menunjukkan bahwa bisa terdapat banyak ragam perbedaan budaya dalam komunikasi antarbudaya. Komunikasi antarbudaya terjadi dalam banyak ragam situasi yang berkisar dari interaksi-interaksi antara orang-orang yang berbeda budaya secara ekstrem hingga interaksi-interaksi antara orang-orang yang mempunyai budaya dominan yang sama tetapi mempunyai subkultur atau subkelompok yang berbeda.

## 2.3 Adaptasi dalam Komunikasi Antarbudaya

Dalam komunikasi antarbudaya, manusia dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan barunya agar dapat berkomunikasi dengan orang dari budaya lain secara baik. Dalam proses adaptasi tersebut manusia harus mempelajari dan menerima hal-hal baru yang ditemuinya dari budaya tersebut.

Dalam Devito (2009: 31) dijelaskan ada dua proses atau cara dalam mempelajari budaya, yaitu enkulturasi dan akulturasi. Enkulturasi adalah proses di mana manusia mempelajari budayanya sendiri, yaitu budaya tempat manusia lahir dan tumbuh. Sedangkan akulturasi adalah proses manusia mempelajari budaya lain yang berbeda dengan budayanya sendiri. Menurut Devito (2009:31), ketika seseorang beradaptasi maka budaya aslinya seperti nilai, kepercayaan, cara berperilaku akan disesuaikan dengan budaya setempat, dan disaat bersamaan, orang dari budaya setempat juga akan berperilaku berbeda ketika berinteraksi dengan pendatang.

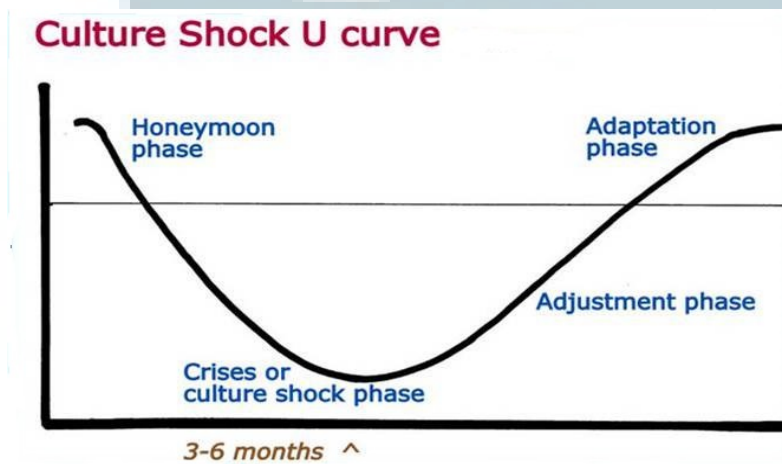
Seorang individu akan mampu beradaptasi dengan budaya barunya disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya keterbukaan terhadap lingkungan barunya, pengetahuan tentang budaya setempat, kesamaan budaya dimilikinya. Lebih lanjut DeVito (2009:45) menjelaskan bahwa normalnya, ketika seseorang memasuki budaya baru dia akan mengalami *culture shock* (gegar budaya).

Samovar (2010:397), dalam bukunya "*Communication between Culture*" mendefinisikan *culture shock* sebagai keadaan mental yang timbul pada saat masa transisi ketika seseorang pindah dari lingkungannya dan memasuki lingkungan

barunya dan menemukan bahwa apa yang dihadapinya tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

Samovar (2010:398) dan DeVito (2009:45) menjelaskan bahwa pada umumnya orang melewati 4 tahap dalam *culture shock*. Keempat tahap tersebut dijelaskan dengan menggunakan *U-Curve Theory*.

Gambar: Model U-Curve Theory oleh Samovar



Sumber: Samovar (2010:398)

Tahap pertama adalah *excitement phase* atau *honeymoon phase*. Seperti yang terlihat di sebelah kiri *u-curve*, fase ini seseorang masih diliputi *euphoria*, senang melihat hal-hal baru, menganggap semua hal-hal yang baru tersebut menyenangkan.

Tahap kedua, *disenchantment phase* atau *frustration phase*. Fase ini dimulai ketika seseorang sudah mulai menghadapi kenyataan dan masalah yang mulai berkembang dalam lingkungan barunya tersebut. Seperti sulit berkomunikasi dengan orang lain, kesulitan transportasi, kesulitan berbelanja,

karena kendala bahasa, budaya, dll. Fase ini ditandai dengan perasaan kecewa, ketidakpuasan, dan menganggap bahwa segala sesuatu adalah mengerikan.

Ini adalah masa-masa krisis dari *culture shock*. Orang mulai merasa bingung dengan lingkungan sekitarnya. Frustrasi ini dapat membuat mereka jengkel, memusuhi, marah, tidak sabar bahkan lebih ekstrem lagi ketidaknyaman ini membuat mereka membenci segala sesuatu yang asing.

Tahap ketiga, *beginning resolution phase* atau *readjustment phase*. Tahap ini, orang mulai mengerti tentang budaya barunya. Orang mulai melakukan penilaian dan penyesuaian dalam bagaimana dia menghadapi budaya barunya. Pada tahap ini tingkat stress seseorang mulai berkurang.

Keempat, *effective functioning phase*. Pada tahap ini orang sudah mengenal unsur dasar dari budaya barunya seperti nilai, pakaian, kepercayaan, dan pola-pola komunikasi. Orang mulai merasa nyaman dan mampu berkomunikasi dengan baik.

## **2.4 Hambatan-Hambatan dalam Proses Adaptasi Antarbudaya**

Budaya meresap dalam setiap bentuk komunikasi dan budaya mempengaruhi segala jenis bentuk komunikasi (Moon dan Jandt dalam DeVito (2009:34). Budaya mempengaruhi apa yang kita katakan pada diri kita dan bagaimana kita berbicara dengan teman, pacar, dan keluarga dalam kehidupan sehari-hari (Shibazaki dan Brennan dalam DeVito, 2009:34). Budaya mempengaruhi kita bagaimana kita berinteraksi dalam sebuah kelompok dan seberapa penting kita ketika berada dalam kelompok tersebut.

Manusia memerlukan pemahaman tentang budaya untuk berkomunikasi secara efektif dalam situasi antarbudaya yang begitu luas. Berhasil dalam komunikasi antarpribadi seperti, pada pekerjaan, kehidupan pribadi dan kehidupan sosial, akan bergantung pada seberapa bagus kita mengerti dan mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang yang secara budaya berbeda dengan kita (DeVito, 2009:34).

Berdasarkan uraian di atas penting untuk kita ketahui apa saja yang menjadi hambatan kita dalam berkomunikasi dan bagaimana caranya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut sehingga terjalin komunikasi yang efektif. Martin dan Nakayama (2008:50) dalam bukunya "*Experiencing Intercultural Communication*" menjelaskan bahwa dalam komunikasi antarbudaya terdapat beberapa hambatan yang dihadapi seseorang. Yang pertama, *ethnocentrism* (etnosentris, sukuisme), yaitu keyakinan bahwa budaya suatu kelompok lebih hebat atau superior dari budaya kelompok lain. Etnosentris menjadi hambatan karena perilaku tersebut membuat orang tidak mampu berpikir atau melihat sesuatu dari sudut pandang yang lain. Contohnya, suku Jawa merasa mereka adalah suku yang paling berkuasa di Indonesia karena dalam sejarah Indonesia, presiden selalu berasal dari suku Jawa.

Kedua, *stereotyping* (stereotipe), yaitu keyakinan yang dipegang dan digeneralisasikan secara luas tentang sekelompok orang tertentu. Misalnya, orang Jawa pada umumnya dianggap sebagai orang yang sopan dalam berperilaku atau bertutur kata, sebaliknya orang Batak dikenal kasar.

Ketiga, *prejudice* (prasangka) adalah sikap negatif terhadap sebuah kelompok tanpa bukti apapun. Contohnya ketika di dalam pesawat kita bertemu dengan seseorang yang berjanggut panjang dan mengenakan sorban, sebagian beranggapan bahwa orang itu adalah teroris.

Keempat, *discrimination* (diskriminasi) adalah sikap yang timbul dari hasil stereotipe atau prasangka yaitu dengan tindakan berlebihan untuk mengucilkan, menghindari, dan menjauhkan seseorang dari sebuah kelompok. Diskriminasi dapat terjadi berdasarkan umur, status sosial, jenis kelamin, ras dan pendidikan.

DeVito (2009) menjelaskan beberapa cara mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Pertama, *prepare or educate yourself*. Mempersiapkan diri kita dengan cara mempelajari budaya baru merupakan cara terbaik untuk menghadapi suatu lingkungan baru. Kita dapat mempelajari budaya baru dengan banyak cara seperti, melalui film, majalah, buku, koran, *website*, dan berbicara langsung dengan anggota dari budaya tersebut. Persiapan ini berguna agar kita mengenal dan siap untuk menghadapi rasa takut kita, seperti, takut berbicara karena kendala bahasa atau logat atau takut karena ditolak karena perbedaan sikap dan keyakinan.

Kedua, *reduce ethnocentrism*. Kita harus mengurangi etnosentris atau sukuisme kita. Kita harus bisa memahami dan menghargai budaya lain tidak hanya melalui “kacamata” budaya kita, tetapi juga berdasarkan budaya lain, yaitu dengan cara menumbuhkan sikap keterbukaan diri terhadap budaya lain dan

menanggap setiap budaya sama atau setara dengan budaya lainnya dan memiliki keunikan masing-masing.

Ketiga, *confront your stereotypes*. Kita harus mampu menghadapi stereotipe. Stereotipe beroperasi di bawah tingkat kesadaran manusia. Contoh, ketika kita menghadapi sekelompok orang tertentu yang seluruh tubuhnya memiliki tato, kita akan beranggapan bahwa mereka adalah preman. Kemudian respon yang kita lakukan adalah menghindari kelompok tersebut, padahal sebenarnya kita tidak tahu bahwa mereka sebenarnya hanya kelompok dari para pecinta tato. Kita harus mampu menghadapi stereotip ini dengan cara tidak menolak atau menghindari keunikan tertentu yang dimiliki oleh orang lain.

Keempat, *recognize differences*. Dalam berkomunikasi kita harus mampu mengenal dan memahami perbedaan antara budaya kita dan budaya lain (nilai, sikap atau tingkah laku, kepercayaan) dalam suatu kelompok (kelompok Asia-Amerika, Afrika-Amerika, dll), dan perbedaan makna (makan menggunakan tangan kiri di Amerika merupakan hal normal, sedangkan menurut orang Muslim merupakan suatu penghinaan).

Kelima, *adjust your communication*. Kita harus mampu menyesuaikan cara komunikasi kita. Untuk mencapai kesepahaman dalam berkomunikasi kita harus menyesuaikan dengan cara orang berkomunikasi baik itu melalui verbal maupun nonverbal. Contoh di Amerika, kontak mata berarti sopan dan terbuka, sedangkan di Jepang itu berarti arogan atau tidak hormat.



## 2.5 Face-Negotiation Theory

West dan Turner (2007:485) menjelaskan bahwa teori ini berdasarkan pada manajemen wajah, yaitu menggambarkan bagaimana orang dari budaya yang berbeda mengelola konflik atau pertentangan untuk mempertahankan atau menjaga muka mereka.

Teori ini didasarkan pada *face* (wajah) dan *facework* (kerja muka). Wajah adalah citra diri seseorang. Goffman dalam West dan Turner (2007:483) mendefinisikan wajah adalah citra diri seseorang yang ditampilkan dalam percakapannya dengan orang lain. *Facework* atau kerja muka adalah tindakan yang diambil untuk menghadapi wajah dari orang lain. Kerja muka adalah strategi verbal atau nonverbal yang digunakan untuk mempertahankan, meningkatkan, *image* sosial diri kita dan menyerang atau menyelamatkan *image* sosial orang lain.

Keberagaman budaya mempengaruhi cara orang berhubungan dengan orang lain dan cara memperlakukan wajah. Wajah dapat diinterpretasikan dalam dua cara yaitu *face concern* (keprihatinan atau kekhawatiran muka) dan *face need* (kebutuhan muka). *Face concern* berhubungan dengan mempertahankan wajah sendiri atau wajah orang lain. *Face need* berkaitan dengan keinginan untuk berhubungan atau tidak berhubungan dengan orang lain.

Dalam teori ini juga mengenalkan istilah *positive face* dan *negative face*. *Positive face* adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi orang lain, sedangkan *negative face* adalah keinginan untuk sendiri dan bebas dari orang lain. Lim dan Bowers dalam West dan Turner (2007:485) menjelaskan tiga tipe kerja muka,

pertama *tact facework* (bijaksana) adalah ketika seseorang menghargai otonomi atau sifat independen orang lain.

Kedua, *solidarity facework* (solidaritas) adalah ketika seseorang menerima orang lain sebagai anggota dari kelompoknya. Ketiga, *approbation facework* (persetujuan) adalah orang hanya fokus pada kelebihan atau sisi positif orang lain, dan tidak memperhatikan kelemahan orang lain.

Asumsi-asumsi dari teori negosiasi muka antara lain, pertama, identitas diri sangat penting dalam interaksi antarpribadi, dengan menegosiasikan perbedaan identitas budaya orang lain. Kedua, pengelolaan konflik di mediasi atau dihubungkan oleh wajah dan budaya. Ketiga, tindakan-tindakan tertentu yang mengancam citra diri seseorang.

Tindakan-tindakan yang mengancam citra diri seseorang (*face-threatening acts* atau *FTSs*) dapat diatasi dengan dua cara yaitu *face-saving* (menyelamatkan muka) adalah usaha untuk menghindari diri dari rasa malu dan *face-restoration* (pemulihan muka) adalah tindakan yang timbul setelah seseorang kehilangan muka, yaitu dengan cara memulihkan kembali.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan konsep, teori, pengamatan, serta analisis yang dilakukan, maka kerangka pemikiran yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah mengamati bagaimana proses adaptasi mahasiswa-mahasiswa UMN asal NTT dengan mahasiswa-mahasiswa UMN dari daerah lain dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses adaptasi tersebut.

Untuk mengamati dan menjelaskan proses adaptasi mahasiswa asal NTT, penulis menggunakan *u-curve theory* dan *face negotiation theory*. Dengan menggunakan *u-curve theory* ini, maka akan diketahui tahapan-tahapan apa saja yang dilalui oleh mahasiswa UMN asal NTT dalam proses adaptasi mereka. Dalam *u-curve theory* ini sendiri menjelaskan ada empat tahap dalam proses adaptasi yaitu *honeymoon phase*, *frustration phase*, *readjustment phase*, dan *effective functioning phase*.

Sedangkan dengan menggunakan *face negotiation theory*, penulis akan mengamati bagaimana latar belakang budaya mempengaruhi cara atau proses komunikasi yang terjadi dalam proses adaptasi mahasiswa UMN asal NTT dengan mahasiswa lainnya. Dengan menggunakan *face negotiation theory* ini, penulis ingin mengamati bagaimana para mahasiswa UMN asal NTT berkomunikasi atau menghadapi mahasiswa UMN lainnya yang datang dari berbagai daerah.

Untuk mengamati dan menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi dalam proses adaptasi mahasiswa UMN asal NTT, penulis menggunakan konsep yang dijelaskan oleh Martin dan Nakayama dalam bukunya "*Experiencing Intercultural Communication*", yaitu hambatan-hambatan komunikasi seperti stereotipe, etnosentris, prasangka, dan diskriminasi. Dengan menggunakan konsep ini, penulis akan meneliti bagaimana perbedaan budaya menjadi hambatan mahasiswa UMN asal NTT dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa UMN lainnya.

## Diagram Kerangka Pemikiran:

