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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu

Dari hasil penelusuran terhadap penelitian – penelitian yang terkait dengan *culture shock* dan pengalaman menghadapi *culture shock*, ditemukanlah beberapa penelitian. Dalam bagian ini merupakan penjabaran dari penelitian sejenis yang diteliti oleh peneliti lain tentang pengalaman *culture shock* yang akan dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Penelitian pertama dari Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Fakultas Ilmu Komunikasi, atas nama Elizabeth Puspa Kirana dengan judul "*Pola Komunikasi Antarbudaya di Jakarta (Studi Fenomenologi Etnis Cina-Medan Dengan Etnis Betawi di Rawa Belong*" tahun 2015. Penelitian tersebut dilatarbelakangi terlalu tertutupnya komunikasi di antara etnis Cina-Medan dan Betawi menimbulkan adanya perpecahan dan konflik di antara kedua etnis tersebut. Dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti meneliti pola komunikasi antarbudaya yang terjadi di antara kedua etnis tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang terjalin antara etnis Cina-Medan dan Pribumi masih terjalin secara tertutup, hal tersebut disebabkan karena adanya perbedaan kebudayaan dan keyakinan antara keduanya

Penelitian kedua berasal dari Universitas Multimedia Nusantara, Fakultas Ilmu Komunikasi, atas nama Maria Magdalena Indra dengan judul "Adaptasi

Makna Culture Shock..., Yeliana Pricentia, FIKOM UMN, 2017

Komunikasi dalam Menghadapi *Cul\ture Shock* pada Mahasiswa Perantau: Studi Fenomenologi Adaptasi Mahasiswa Universitas Paramadina dalam Menghadapi Gegar Budaya" tahun 2015. Penelitian tersebut dilatarbelakangi sulitnya komunikasi mahasiswa perantau yang diakibatkan *culture shock* yang dialami. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana sikap dan perilaku komunikasi dari mahasiswa rantau dalam menghadapi *culture shock.* Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma konstruktivis. Dari penelitian ini ditemukan bahwa kemampuan mengenal dan memahami budaya asal berpengaruh pada bagaimana seseorang melakukan adaptasi dalam lingkungan baru. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa narasumber perempuan mengalami *culture shock* tingkat ringan sedangkan narasumber laki-laki mengalami *culture shock* tingkat sedang hingga akut.

Penelitian ketiga berasal dari Universitas Multimedia Nusantara, Fakultas Ilmu Komunikasi, atas nama Yolanda Tanu Wandira dengan judul "Gegar Budaya pada Mahasiswa Perantauan Papua Ketika Berinteraksi dengan Mahasiswa Etnis Tionghoa: Studi Fenomenologi Mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara" tahun 2015. Penelitian ini merupakan jenis deskriptif dengan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan fenomenologi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa perbedaan budaya tidak menjadi faktor utama bagi mahasiswa papua dalam membangun persahabatan. Hambatan kultural, bahasa, karakter diri, dan juga psikologis menjadi hambatan komunikasi yang dialami mahasiswa papua ketika berinteraksi dengan mahasiswa etnis tionghoa. Dalam menghadapi tahapan gegar budaya, mahasiswa papua merasakan perasaan gembira, senang, dan

antusias di awal kedatangannya, pada fase *crisis* mahasiswa papua merasakan malu, minder, kecewa, dan juga tidak betah. Dalam fase *recovery*, mahasiswa papua mulai merasa nyaman dengan suasana dan lingkungan barunya. Pada fase terakhir, mahasiswa papua mengerti dan mampu menyesuaikan diri. Bagian gegar budaya mahasiswa papua terselesaikan, baik dari segi bahasa, sikap, nilai, dan juga cara pandang terhadap etnis tionghoa.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lain adalah subjek yang diteliti adalah pekerja ekspatriat dan bukan mahasiswa ataupun pelajar. Seorang ekspatriat merupakan orang yang menetap di Negara lain demi urusan pekerjaan dan banyak berhubungan dengan orang lain demi keperluan bisnis. Berbeda dengan siswa yang bersosialisasi hanya untuk mencari teman dan mengakrabkan diri, sedangkan seorang ekspatriat harus berusaha mengenali lawan dan kawan bisnisnya sehingga pekerjaannya menjadi lebih lancar. Dengan adanya perbedaan budaya biasanya hal ini baik sosialisasi maupun bisnis akan lebih sulit, terutama ketika seseorang harus lebih hati-hati karena tidak paham budaya di tempat ia tinggal sekarang.

Matriks 2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu

No.	**Hal-hal yang Direview**	**Peneliti 1**	**Peneliti 2**	**Peneliti 3**	**Peneliti**
1.	Nama peneliti, asal, dan tahun	Elizabeth Puspa Kirana, Universitas Prof. Dr.	Maria Magdalena Indra, Universitas Multimedia	Yolanda Tanu Wandira, Universitas Multimedia	Yeliana Pricentia, Universitas Multimedia Nusantara,

		Moestopo (Beragama) , 2015	Nusantara, 2015	Nusantara, 2015	2017
2.	Judul penelitian	Pola Komunikasi Antarbudaya di Jakarta (Studi Fenomenologi Etnis Cina-Medan Dengan Etnis Betawi di Rawa Belong)	Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi *Culture Shock* pada Mahasiswa Perantau: Studi Feno-menologi Adaptasi Mahasiswa Universitas Paramadina dalam Menghadapi Gegar Budaya	Gegar Budaya pada Mahasiswa Perantauan Papua Ketika Berinteraksi dengan Mahasiswa Etnis Tionghoa: Studi Fenomenologi Mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara	Makna *Culture Shock* Pada Pekerja Ekspatriat yang Tinggal di Indonesia
3.	Masalah Penelitian	- Bagaimana pola antarbudaya dan akulturasi budaya yang terjadi pada etnis Cina-Medan	- Bagaimana sikap dan perilaku komunikasi perantau mahasiswa perantau dalam menghadapi	- Bagaimana pemaknaan pengalaman mahasiswa Papua ketika berinteraksi dengan mahasiswa etnis	- Bagaimana fenomena culture shock pada pekerja ekspatriat di Jakarta? - Bagaimana pengalaman culture shock

		dalam lingkungan pribumi (Rawa Belong, Kebon Jeruk, Jakarta Barat)?	gegar budaya atau *culture shock?* - Bagaimana bentuk adaptasi komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa perantau yang mengalami gegar budaya atau *culture shock?*	Tionghoa? - Apa saja Hambatan komunikasi antar budaya mahasiswa Papua ketika berinteraksi dengan mahasiswa etnis Tionghoa? - Bagaimana pemaknaan pengalaman gegar budaya yang dialami oleh mahasiswa Papua?	mereka terkait dengan cara berkomunikasi di tempat kerja? - Bagaimana seorang ekspatriat memaknai konsep culture shock?
4.	Tujuan Penelitian	- untuk mengetahui pola komunikasi antarbudaya dan akulturasi etnis Cina-Medan dalam	- mengetahui bagaimana sikap dan perilaku komunikasi mahasiswa perantau dalam menghadapi serta mengatasi	- Mengetahui bagaimana pengalaman mahasiswa Papua ketika berinteraksi dengan mahasiswa etnis Tionghoa. - Mengetahui	- Mengetahui fenomena culture shock yang terjadi pada pekerja ekspatriat di Jakarta - Mengetahui pengalaman culture shock pekerja

		berinteraksi dengan orang-orang pribumi di wilayah Rawa Belong, Kebon Jeruk, Jakarta Barat.	gegar budaya atau *culture shock* - mengetahui bagaimana bentuk adaptasi oleh mahasiswa perantau dalam menghadapi gegar budaya atau *culture shock*	apa saja Hambatan komunikasi antar budaya mahasiswa Papua ketika berinteraksi dengan mahasiswa etnis Tionghoa - Mengetahui bagaimana mahasiswa papua memaknai pengalaman *culture shock* yang mereka alami	ekspatriat asal Amerika di Jakarta terkait cara berkomunikasi di tempat kerja - Mengetahui bagaimana seorang ekspatriat memaknai konsep culture shock
5.	Pendekatan penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
6.	Teori yang digunakan	1. Teori antarbudaya 2. Teori komunikasi interpersonal 3. Teori penetrasi sosial	1. Komunikasi antar budaya 2. *Culture shock*	1. Komunikasi antar budaya 2. *Culture shock* 3. Kurva-U 4. Etnis Tionghoa	1. Budaya 2. Komunikasi antar budaya 3. *Culture Shock* 4. Kurva-U 5. Ekspatriat

		4. Feno-menologi		5. Etnis Papua	
7.	Metode penelitian	Feno-menologi	Feno-menologi	Feno-menologi	Feno-menologi
8.	Lokasi	Rawa Belong, Jakarta Barat	Universitas Paramadina	Universitas Multimedia Nusantara	Jakarta
9.	Hasil penelitian	Pola komunikasi yang terjalin antara etnis Cina-Medan dan Pribumi masih terjalin secara tertutup, hal tersebut disebabkan karena adanya perbedaan kebudayaan dan keyakinan antara keduanya.	Narasumber perempuan mengalami *culture shock* tingkat ringan, sedangkan narasumber laki-laki mengalami *culture shock* tingkat sedang hingga akut.	Perbedaan budaya tidak menjadi faktor utama bagi mahasiswa papua dalam membangun persahabatan, hambatan kultural, bahasa, karakter, dan juga psikologis menjadi hambatan komunkasi yang dialami mahasiswa papua ketika berinteraksi dengan	

				mahasiswa etnis tionghoa.	

Perbedaan penelitian penulis dengan ketiga penelitian terdahulu tersebut adalah terdapat perbedaan pada subjek penelitian, yaitu pada penelitian terdahulu subjek yang diteliti adalah mahasiswa sedangkan pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah seorang ekspatriat, yang merupakan orang dewasa, dan bekerja di Negara Indonesia selama sekitar 1 tahun.

2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan

2.2.1 Kebudayaan

Apabila membahas mengenai kebudayaan, hal yang akan terlintas adalah hal seperti seni, makanan, bahasa dan banyak lagi. Akan tetapi apa sebenarnya arti kebudayaan itu sendiri. Menurut Triadis seperti dikutip dalam Samovar (2010b, h.27) kebudayaan adalah elemen yang dibuat manusia, baik subjektif maupun objektif, dan dilakukan guna meningkatkan kemungkinan bertahan hidup dan berefek pada kepuasan pelaku dalam ceruk ekologis. Digunakan bersama karena memiliki kesamaan bahasa serta waktu dan tempat mereka hidup.

Kebudayaan juga memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan cara menggambarkan dunia dan memungkinkan manusia memahami lingkungannya, atau dapat juga dikatakan bahwa budaya membuat segala sesuatu lebih mudah (Samovar, 2010c, h.28).

2.2.2 Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat familiar bagi kita, dapat dikatakan bahwa kita tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi, menurut samovar komunikasi adalah hal yang fundamental dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dihindari (Samovar, 2009b, h.8). Dalam prakteknya setiap manusia memiliki perbedaan dalam gaya berkomunikasi, hal tersebut terjadi karena adanya perbedaan budaya yang melatar belakangi.

Budaya adalah saling memaknai antara orang-orang yang berbahasa sama dan dalam periode waktu yang spesifik serta berada dalam letak geografis yang sama (Samovar 2009c, h.19). Dapat dikatakan bahwa budaya merupakan sekumpulan orang-orang yang berada dalam suatu daerah yang sama, menggunakan bahasa yang sama dan berbagi sistem pengertian yang sama, sehingga orang-orang yang berada di tempat yang berbeda bisa memiliki budaya yang berbeda pula. Budaya yang berbeda memengaruhi cara dan bentuk komunikasi mereka, hal itulah yang menyebabkan adanya komunikasi antar budaya

Dalam bukunya yang berjudul *intercultural communication:A Reader*, Samovar (2009d, h.25) mendefinisikan komunikasi antar budaya sebagai komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaannya, baik suku, bangsa, etnik, ras ataupun kelas sosialnya. Berikut komponen-komponen yang terdapat dalam kajian komunikasi antar budaya menurut Samovar (2009e, h.13-15):

Makna Culture Shock..., Yeliana Pricentia, FIKOM UMN, 2017

1. **Persepsi** , persepsi sering kali disamakan dengan pandangan, atau sudut pandang. Persepsi merupakan proses seleksi, mengatur dan menilai suatu rangsangan atau stimulus, dalam keseharian kita sering kali dibombardir berbagai stimulus, namun kita tidak dapat menampung semuanya, proses penyaringan itulah yang memunculkan persepsi. Persepsi merupakan aspek yang sangat penting dalam komunikasi antar budaya, karena orang-orang dari budaya yang berbeda memandang dunia dengan cara yang berbeda. Dalam persepsi terdapat beberapa elemen seperti kepercayaan, nilai, sikap, elemen inilah yang mewakili dalam melihat dunia.

   a. ***Beliefs***, kepercayan dapat diartikan sebagai ide subjektif seseorang mengenai alam, benda ataupun kejadian, elemen ini mempengeruhi langsung terhadap tingkah laku seseorang.

   b. ***Values***, nilai mewakili hal-hal penting yang kita pegang, seperti moral, etika, dan estetika, nilai juga membantu membedakan mana hal yang diinginkan dan tidak diinginkan.

   c. ***Attitudes***, kepercayaan dan nilai membentuk sikap seseorang, budaya menanamkan kepercayaan, dan nilai memberi pengaruh besar terhadap sikap.

   d. ***Worldview***, walau konsepnya cukup abstrak, pandangan dunia merupakan elemen yang penting. *Worldview* merupakan hal yang membentuk orientasi seseorang seperti filosifis, konsep tentang tuhan, alam semesta, beserta isinya. Normalnya, pandangan akan

dunia tertanam dalam jiwa seseorang dan bekerja di tingkatan alam bawah sadar seseorang.

2. **Pola kognitif**, hal lain yang mempengaruhi komunikasi antar budaya adalah pola pikir kognitif, yang mencakup bagaimana seseorang memecahkan masalah. Budaya kadang menyebabkan perbedaan pemahaman dan juga tindakan. Pola kognitif dalam suatu budaya secara umum mempengaruhi cara seseorang berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Meski demikian terkadang apa yang umum di suatu budaya bisa menimbulkan konflik atau masalah di budaya lain. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan pola kognitif di berbagai budaya.
3. **Verbal behavior**, atau dapat diartikan juga perilaku lisan atau bertutur. Peranan bahasa dalam komunikasi antar budaya adalah sebagai bukti bahwa setiap manusia harus berbagi bahasa. Karena setiap manusia saling bergantung satu sama lain, haruslah ada bahasa yang umum digunakan, tanpanya orang akan sangat sulit membangun dan menghidupkan suatu budaya. Tanpa adanya bahasa yang dapat menyatukan akan sulit menyebarkan kepercayaan, nilai, norma sosial dan pandangan akan dunia. Seperti budaya juga, bahasa haruslah dibagikan agar terus hidup. Dalam komunikasi antar budaya terkadang yang mempersulit adalah perbedaan bahasa di beberapa daerah, daerah dan budaya yang berbeda biasanya juga memiliki bahasa yang berbeda, hal ini dapat mempersulit alur komunikasi antara dua belah

pihak yang ingin berkomunikasi, untuk itulah dibutuhkan bahasa yang secara umum dimengerti oleh beberapa budaya, hal ini memang tidak sepenuhnya efektif namun cukup membantu.

4. **Nonverbal behavior**, atau perilaku nonverbal. Perilaku nonverbal adalah salah satu faktor yang cukup penting dalam komunikasi internasional, perilaku nonverbal contohnya seperti gestur, ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, gerak-gerik, sentuhan, cara berpakaian, dan masih banyak lagi. Perilaku nonverbal sangat dekat hubungannya dengan perilaku verbal, terkadang perilaku nonverbal ini lebih menyimpan banyak arti dibandingkan apa yang diucapkan. Dalam komunikasi antar budaya perilaku nonverbal ini sangat sensitif, bila salah digunakan dapat menyebabkan timbulnya kesalah pahaman antara dua belah pihak dan dapat menyebabkan orang lain tersinggung.
5. **Pengaruh kontekstual**, dari pemahaman sebelumnya dijelaskan bahwa budaya adalah sekelompok aturan yang membentuk dan digunakan sekelompok orang untuk melakukan interaksi sosial. Aturan inilah yang menentukan apa yang kiranya perilaku komunikasi yang benar atau salah, termasuk komunikasi verbal dan nonverbal juga konteks fisik serta sosial. Konteks juga sangat penting dalam interaksi antar budaya, karena tiap-tiap budaya memiliki aturan yang bervariasi. Hal yang tidak baik dalam budaya A belum tentu demikian di budaya yang lain.

2.2.3 *Culture Shock*

Samovar (2010c, h.476) dalam bukunya yang berjudul *Communication Between Culture* menjelaskan bahwa kejutan budaya atau *culture shock* merupakan masa transisi dari keadaan mental seseorang ketika ia pergi dari lingkungan lamanya ke lingkungan baru yang sama sekali tidak dikenal dan menemukan adanya ketidakefektifan. Transisi tersebut merupakan fase di mana seseorang dapat merasakan ketidaknyamanan terhadap budaya baru di tempat ia berada sekarang ini. Istilah *culture shock* atau kejutan budaya diperkenalkan oleh antropolog bernama Kalvero Oberg pada tahun 1960. Oberg menjelaksan fenomena *culture shock* sebagai fenomena yang timbul akibat rasa gelisah dari hilangnya simbol dan tanda yang akrab dengan seseorang tersebut dan biasa dihadapi dalam hubungan sosialnya.

Samovar mengatakan bahwa Oberg tidak menjelaskan mengenai gangguan yang ditimbulkan, menurutnya *culture shock* dapat menimbulkan gangguan hebat terhadap rutinitas, ego dan gambaran diri. Perasaan tersebut dapat dialami oleh siapa saja, baik pebisnis, pelajar, imigran bahkan seorang individu yang mengalami pengalaman tatap muka dengan kelompok orang yang berbeda kebudayaannya.

Mulyana (2010a, h.174) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antar Budaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya, mengistilahkan kejutan budaya sebagai suatu penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang yang secara tiba-tiba harus bekerja di luar negeri. Seperti yang umumnya terjadi, bila seseorang memasuki budaya yang

baru pertama kali ia kunjungi hampir semua simbol dan petunjuk yang akrab dengan dirinya hilang, ia akan merasa kehilangan pijakan lalu ia akan merasa gelisah dan frustrasi

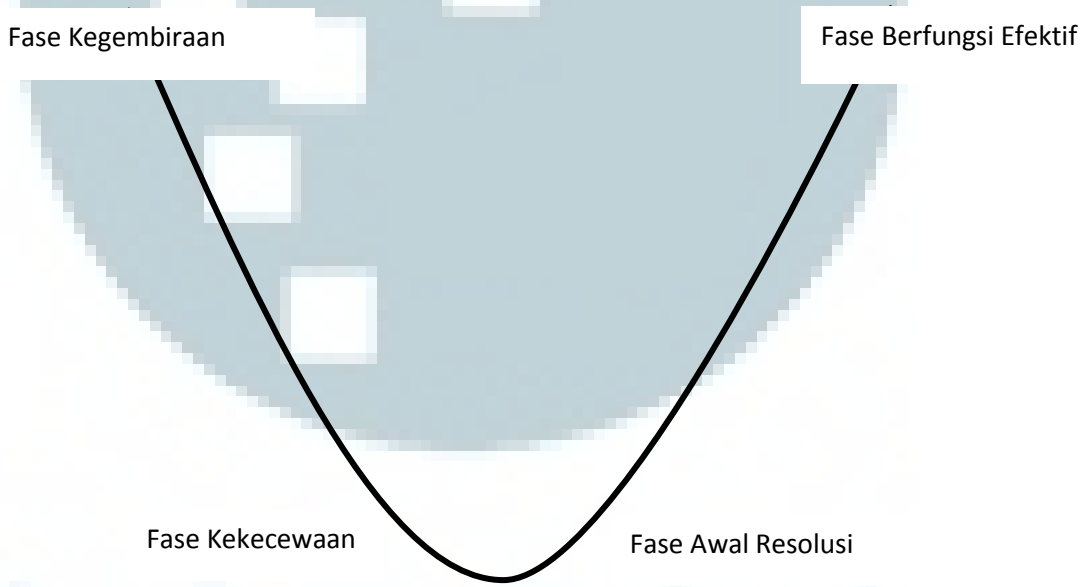
Culture shock seperti yang disebutkan sebelumnya dapat menimbulkan rasa cemas dan gelisah akibat dari perbedaan budaya dari tempat asal dengan tempat baru yang ditinggali sekarang. Menurut Samovar (2010d, h.476), ada beberapa reaksi yang timbul ketika seseorang mengalami *culture shock.* Reaksi-reaksi yang timbul akibat *culture shock* ini dapat berbeda pada setiap individu. Kejutan budaya dapat membuat anda merasa putus asa, lelah dan tidak nyaman. Menurut Ryan dan Twibell, kejutan budaya membutuhkan penyesuaian sebelum seseorang dapat beradaptasi dengan lingkungan barunya. Berikut adalah reaksi yang menurut samovar akan dialami oleh seseorang ketika mengalami fenomena *culture shock*:

1. Permusuhan terhadap lingkungan yang baru
2. Perasaan disorientasi
3. Perasaan tertolak
4. Sakit perut dan sakit kepala
5. Rindu kampung halaman
6. Merindukan teman dan keluarga
7. Perasaan kehilangan status dan pengaruh
8. Menyendiri
9. Menganggap anggota budaya yang lain tidak sensitive

2.2.3.1 Tahapan-Tahapan *Culture Shock*

Samovar menggambarkan tahapan dalam fenomena *culture shock* sebagai kurva berbentuk U. Tahapan ini digambarkan lewat kurva-U karena tahapan antara satu dengan dengan lainnya tidak begitu jelas. Kurva-U ini menggambarkan optimisme awal terhadap budaya tuan rumah, lalu berlanjut ke tahapan adaptasi hingga berikutnya ke masa penyembuhan (Samovar, 2010e, h.477).

Gambar 2.1 Kurva-U



(Sumber: Samovar, *Komunikasi Lintas Budaya*, 2010, h.477)

1. **Fase Kegembiraan**

   Fase ini merupakan fase pertama, fase di mana seseorang baru tiba di daerah baru. Ia akan merasa gembira dan euphoria seperti yang diantisipasinya ketika berhadapan dengan budaya baru, fase ini biasanya berlangsung selama beberapa minggu hingga beberapa bulan.

Pada fase ini biasanya perbedaan-perbedaan yang muncul masing dianggap sebagai sesuatu yang menarik dan menyenangkan. Pada fase ini biasanya disebut fase bulan madu, di mana orang baru ini masih merasa seperti turis dan belum mengenal budaya barunya secara mendalam.

Fase ini divisualkan sebagai ujung sebelah kiri dalam kurva-U, pada fase ini orang menganggap tesedianya kesempatan baru, seseorang ini merasa adanya keterbukaan dan kesempatan tak terbatas, yang terpenting dalam tahapan ini seseorang belim menilai secara mendetil, bahkan rasa terseinggungpun masih ditekan sedemikian rupa.

2. Fase Kekecewaan

Fase kedua ini berada di kiri bawah kurva-U, fase ini dimulai ketika mulai muncul berbagai masalah dan anda mulai menyadari perbedaan bahwa ruang lingkupnya berbeda dengan budaya anda dahulu. Fase kedua ini merupakan periode dimana anda mulai merasa kesulitan beradaptasi, kesulitan berbahasa, dan muncul masalah-masalah dari kecil hingga besar, munculnya masalah tersebut biasanya dipicu oleh perbedaan budaya yang cukup nyata setelah beberapa lama tinggal di daerah baru ini. Tahapan ini dtandai dengan adanya sikap memusuhi dan agresif terhadap budaya tuan rumah. Dalam buku samovar yang berjudul komunikasi antar budaya mengutip Dodd bahwa fase ini juga ditandai dengan adanya perasaan kecewa, tidak puas dan merasa bahwa segala sesuatunya yang berkaitan dengan budaya baru

merupakan hal yang mengerikan. Hal ini merupakan periode krisis dari fenomena *culture shock.* Pada fase ini juga orang akan cenderung berkumpul dengan teman-teman sebangsanya dan mulai mengkritik mengenai budaya baru ini. Dari dana timbulah stereotip-stereotip mengenai budaya baru tersebut. Dalam kasus ekstrim perasaan tidak nyaman ini dapat berkembang menjadi perasaan benci terhadap segala sesuatu yang asing. Oberg juga menambahkan bahwa pada fase ini seseorang akan memutuskan untuk tetap tinggal atau meninggalkan tempat barunya ini. Pada masa ini muncullah keinginan untuk kembali ke negeri asal dan berlindung pada orang-orang yang memiliki budaya yang sama.

3. **Fase Awal resolusi**

Fase ini berada pada sisi bawah kanan kurva-U, fase ini ditandai mulai adanya pemahaman pada budaya barunya. Dalam tahapan ini orang yang mengalami fenomena *culture shock* ini akan secara perlahan mulai menyesuaikan diri dan memodifikasi pemahaman mereka saat berhadapan dengan budaya baru tersebut. Orang yang sudah memasuki tahapan ini akan mulai mau mempelajari bahasa dan budaya baru tersebut, rasa humornya pun akan mulai timbul dan dari pada mengkritik pedas, orang-orang inipun sekarang lebih memilih untuk mengolok-olok budaya baru tersebut dan kesulitan-kesulitan yang dihadapinya. Pada fase ini orang-orang akan lebih mudah diprediksi dan memiliki tingkat stress yang cenderung lebih rendah.

4. **Fase Berfungsi dengan Efektif**

Fase ini ada di ujung kurva-U bagian kanan, pada fase ini seseorang mulai mengerti dan memahami budaya baru tersebut, ia akan mulai menyadari bahwa ada hal baik dan buruk dari setiap budaya begitu pula dari budaya baru ini. Orang ini akan menerima budaya barunya tersebut sebagai suatu cara hidup yang lain. Ryan dan Twibell menambahkan dalam buku samovar bahwa orang yang sudah merasa nyaman dengan budaya barunya ia akan mampu bekerja dengan baik.

Samovar (2010f, h.478) juga menjelaskan bahwa ada beberapa peneliti yang juga menambahkan bahwa terdapat jenis kejutan budaya yang lain, serupa dengan yang dibahas sebelumnya namun hal ini terjadi apabila seseorang kembali pulang, seperti penjelasan dari Harris dan Moran bahwa "setelah memandang budayanya di luar negeri secara objektif, seseorang dapat mengalami sentakan yang keras melalui kejutan budaya."

Para pekerja ekspatriat terkadang akan merindukan teman-teman barunya di luar negeri ketika sudah kembali ke Negara asalnya. Beberapa merasa kehilangan *prestige* bekerja di luar negeri. Ketika hal ini terjadi, maka orang ini akan kembali mengalami empat tahap dalam kurva-U tersebut. Proses tersebut memunculkan istilah kurva-W yang adalah gabungan dua kurva-U.

2.2.4 Ekspatriat (Pekerja Asing)

Dalam KBBI, kata ekspatriat diartikan sebagai orang yang melepaskan kewarganegaraannya ataupun orang atau warga negara asing yang menetap di sebuah negara yang bukan negara asalnya. Umumnya ekspatriat di Indonesia dianggap memiliki keahlian dan pengalaman yang lebih dibandingkan dengan pekerja lokal. Ekspatriat dianggap mampu memberikan solusi bagi permasalahan-permasalahan umum yang terdapat dalam perusahaan. Dalam perusahaan multinasional umum terdapat beberapa ekspatriat terutama dalam posisi-posisi petinggi. Namun ternyata para pekerja ekspatriat ini memiliki masalahnya sendiri, contohnya adalah cara berkomunikasi dengan orang dengan kebudayaan yang berbeda.

Komunikasi tidak melulu mengenai percakapan verbal, komunikasi nonverbal seperti ekspresi muka dan kontak mata juga merupakan cara berkomunikasi. Varner dan Beamer (2005, h.179) menjelaskan bahwa kontak mata menunjukan indikasi kekuasaan, bahwa apabila atasan memandang langsung kepada bawahannya dan sebagai bawahan menerimanya dengan memandang kearah bawah. Akan tetapi hal ini tidak berlaku di setiap negara, di China misalnya apabila atasan sedang berbicara bawahan memang tidak boleh memandang secara langsung, akan tetapi di daerah barat apabila lawan bicara (bawahan) tidak memandang mata atasan saat sedang diajak berbicara hal ini mengindikasikan bahwa lawan bicara memiliki sesuatu yang disembunyikan.

Martin dan Nakayama (2007, h.256) juga mengatakan bahwa perilaku nonverbal juga dapat menyampaikan pesan, seperti halnya atasan boleh dengan leluasa menyentuh bawahan, akan tetapi bawahan tidak akan begitu leluasa untuk menyentuh atasan. Tindakan-tindakan tersebut juga dapat menyampaikan pesan, bahwa dengan menyentuh, atasan memiliki kuasa yang lebih dibandingkan dengan bawahannya.

Para pekerja ekspatriat memiliki beberapa masalah yang cukup besar saat pertama dipindah tugaskan ke negara lain. Seperti disinggung sebelumnya budaya dan lingkungan fisik yang berbeda menyebabkan perlunya adaptasi dari orang yang berbeda kebudayaan. Kesulitan adaptasi inilah yang menjadi masalah bagi para ekspatriat yang baru pertama kali pindah tugas ke negara lain. Lalu perbedaan budaya yang cukup jelas membuat ekspatriat merasa sulit beradaptasi terhadap perbedaan tersebut. Masalah lainnya adalah apabila seorang ekspatriat masih belum dapat mengontrol emosi dan perilakunya, hal ini dapat berdampak terhadap pekerjaan. Kurangnya motivasi dan ketidakmampuan bertanggung jawab selama di negeri orang lain juga dapat menimbulkan masalah bagi para pekerja ekspatriat. Selain itu ada faktor lain seperti kurangnya pelatihan dan kompetensi teknis dari ekspatriat itu sendiri yang dapat menyebabkan masalah dan berakhir pada kegagalan karier mereka.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian merupakan pekerja ekspatriat asal Jepang yang sudah bekerja di Indonesia selama kurang lebih satu tahun. Penelitian ini bertujuan melihat *culture shock* dari sisi budaya kerja. Beberapa jenis budaya kerja yang dianut perusahaan jepang yaitu *Kaizen* dan *Horenso.*

Ilmu Manajemen Industri (2016) menjelaskan, kata *kaizen* berasal dari bahasa jepang *Kai* yang berarti berubah dan *zen* yang artinye baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa *kaizen* adalah berubah untuk menjadi lebih baik dan lebih baik lagi.

Berikut ini tujuan diterapkannya *kaizen* di setiap perusahaan di Jepang:

1. Menghindari biaya yang tersembunyi yang berasal dari 7 pemborosan (seven waste) dalam proses Produksi.
2. Memberikan nilai tambah pada operasional produksi sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dengan biaya terendah dan memperpendek waktu pengiriman kepada pelanggan.
3. Dapat melakukan perubahan dalam waktu yang relatif singkat dan biaya yang rendah.

Selain *kaizen* ada satu lagi konsep atau budaya kerja yang juga dianut perusahaan-perusahaan Jepang, yaitu *Hourensou* atau *Horenso*. Seperti dijelaskan dalam Infometrik (2009) bahwa Horenso dalam bahasa jepang berarti bayam, akan tetapi dalam tataran manajemen perusahaan horenso merupakan singkatan dari tiga fase yaitu, *Houkoku, Renkaku,* dan *Soudan.*

1. ***Houkoku,*** dalam bahasa Jepang *houkoku* berarti laporan atau melaporkan sesuatu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah pola hubungan pelaporan dari bawahan ke atasan, bagaimana, apa saja, dan kapan ia harus melaporkan hasil pekerjaannya.

Pada prinsipnya *horenso* bertujuan untuk menciptakan budaya kerja yang nyaan dengan pola komunikasi yang efektif. Dalam hal ini, segala bentuk perkembangan untuk menghindari adanya penyimpangan. Hal ini juga dapat mencegah terjadinya pemborosan baik dari segi material,ongkos, waktu maupun sumber daya lainnya. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika memberikan laporan kepada atasan, yaitu sebagai berikut:

a. Tujuan Pelaporan, yang paling penting ketika menyampaikan laporan kepada atasan adalah kita paham betuk apa tujuan dari isi laporan tersebut, hal ini juga berguna untuk pembuatan laporan-laporan selanjutnya sehingga isi laporan tidak terkesan bertele-tele atau bahkan terlalu sederhana sehingga tidak mencakup apa yang menjadi tujuan dari pelaporan tersebut. akan tetapi harus ringkas, padat informasi dan mencapai tujuan apa yang ingin diketahui oleh atasan.

b. Fakta dan analisa TOP (*Time, Organization, Place0*, sesuai prinsip ISO 9001:2008, pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan, maka dalam setiap pembuatan laporan haruslah berisikan bukti-bukti atau fakta akurat (bukannya alasan yang dibuat-buat), seperti kapan fakta yang kita temukan terjadi, siapa pelaku dan penanggung-

jawabnya, dari departemen mana, di mana terjadi, pada area kerja siapa.

c. Metode Pelaporan, kita haruslah menentukan metode yang akan kita gunakan sebelum diserahkan kepada atasan, hal ini untuk menghindari terjadi kesalahpahaman dan kebingungan oleh atasan. Jika ingin menggunakan metode statistic dalam isi laporan karyawan haruslah menggunakan metode yang mudah dimengerti dan memastikan bahwa atasan dapat mengerti maksud isi laporan tersebut, karena juka sulit dimengerti akan dapat menimbulkan kemungkinan terjadi kesalahan pandangan dan menyebabkan kesalahan pengambilan keputusan.

2. ***Renkaku,*** berarti komunikasi atau kontak. Proses *renkaku* dapat diartikan sebagai bentuk saling belajar sesame teman atau berbagi pengalaman. Dalam proses *renkaku* ini karyawan diharapkan untuk saling berbagi pengalaman bahkan dengan lintas bagian atau dengan rekan kerja yang bahkan berbeda divisi.

3. ***Soudan***, merupakan bahasa jepang dari *consult* atau konsultasi. Hal ini biasanya dilakukan dari bawahan pada atasan apabila menemukan kesulitan atau kendala dalam melakukan pekerjaannya. Karena pola pikir orang Jepang adalah untuk meminimalisir masalah dan potensi masalah.*Soudan* juga bertujuan untuk merangsang karyawannya untuk lebih berinisiatif dan terus

menggali kemampuannya dan menghasilkan ide-ide segar bagi perusahaan.

2.2.5 Fenomenologi

Fenomenologi memfokuskan penelitian terhadap pengalaman sadar seorang individu. Teori ini berpandangan bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka sehinggga peneliti dapat memahami lingkungan melalui pengalaman personal dan langsung. Kata fenomenologi berasal dari kata phenomenon yang berarti kemunculan suatu objek, peristiwa ataupun kondisi dalam persepsi seorang individu. Fenomenologi juga merupakan cara untuk menguji secara sadar melalui perasaan dan persepsi yang dimiliki individu yang bersangkutan (Morissan, 2013a, h.39).

Fenomenologi menjadikan pengalaman yang absolut menjadi data utama untuk memahami suatu realitas. Menurut Morissan (2013b, h.40), terdapat tiga prinsip dasar dalam fenomenologi:

1. Pengetahuan adalah kesadaran, pengetahuan juga tidak semata-mata disimpulkan lewat pengalaman tetapi dapat ditemukan secara langsung dari pengalaman sadar seseorang.
2. Makna dari sesuatu terdiri atas suatu potensi pada hidup seseorang. Jadi dapat dikataka bahwa bagaimana seseorang memandang suatu objek bergantung pada makna objek itu terhadap dirinya.
3. Ketiga, bahasa merupakan “kendaraan makna”. Sehingga seseorang dapat mendapatkan pengalaman melalui bahasa yang digunakan untuk mendefinisikan dan menjelaskan dunianya.

Dalam fenomenologi proses interpretasi merupakan proses yang sangat penting dan sentral. Interpretasi juga diartikan sebagai proses aktif memberikan makna terhadap suatu pengalaman. Interpretasi merupakan proses aktif dari pikiran seseorang, yang merupakan suatu tindakan kreatif dalam usaha memperjelas pengalaman personal seseorang. Dari segi fenomenologi seseorang yang melakukan interpretasi, akan mengalami suatu peristiwa atau situasi, lalu ia akan memberikan makna pada setiap peristiwa yang dialaminya (Morissan, 2013c, h.40).

Kondisi ini akan terus bolak-balik terjadi antara pemberian makna dan pengalaman. Setiap pengalaman baru akan memberikan pemahaman baru bagi seseorang dan akan terus begitu seiring berjalannya waktu. Dapat dikatakan bahwa interpretasi merupakan hal yang terus berubah, bolak-balik antara pengalaman dan proses pemaknaan seiring bertambahnya pengalaman baru dalam hidup seseorang. Tradisi fenomenologi ini dapat dibagi kedalam tiga bagian, yang pertama ada fenomenologi klasik, kedua ada fenomenologi persepsi, dan yang terakhir ada fenomenologi hermenetik.

1. **Fenomenologi klasik**

   Morissan dalam bukunya mengutip bahwa Edmund Husserl yang merupakan tokoh fenomenologi modern adalah salah satu pemikir fenomenologi klasik. Husserl dalam bukunya yang ditulis pada abad 20-an berupaya mengembangkan suatu metode penelitian untuk menemukan kebenaran lewat pengalaman langsung seseorang. Menurutnya juga pengalaman sadar seseorang merupakan jalan yang

Makna Culture Shock..., Yeliana Pricentia, FIKOM UMN, 2017

tepat dalam menemukan realitas, karena hanya melalui "perhatian sadarlah kebenaran dapat diketahui. Untuk itu peneliti haruslah menanggalkan bias, meninggalkan berbagai kategori berpikir dan kebiasaan-kebiasaan dalam melihat segala sesuatu agar peneliti dapat merasakan dan menemukan pengalaman yang apa adanya atau disebut juga pengalaman otentik.

Pandangan Husserl dinilai sangat objektif karena pandangannya menyatakan bahwa dunia dapat dirasakan dan dialami tanpa harus membawa berbagai kategori si peneliti, karena hal tersebut dapat mempengaruhi proses merasakan pengalaman otentik itu sendiri (Morissan, 2013d, h.41).

2. Fenomenologi Persepsi

Namun sekarang ini banyak peneliti yang menolak pandangan Husserl tersebut. Mereka lebih mendukung bahwa pengalaman adalah hal yang subjektif, peneliti ini percaya bahwa subjektivitas adalah pengetahuan yang penting. Tokoh fenomenologi ini adalah Maurice Ponty, ia beranggapan bahwa gagasan mengenai fenomenologi persepsi ini merupakan penolakan terhadap padangan Husserl tentang fenomenologi klasik yang bersifat objektif namun sempit. Menurut Ponty, manusia merupakan makhluk yang memiliki kesatuan fisik dan mental yang menciptakan makna terhadap dunianya sendiri. Menurut Ponty sesuatu tersebut ada karena sesuatu itu diketahui ataupun dikenali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu objek atau

Makna Culture Shock..., Yeliana Pricentia, FIKOM UMN, 2017

peristiwa memiliki proses timbal balik, yaitu hubungan dialogis antara objek dan peristiwa yang saling mempengaruhi satu dengan lainnya. (Morissan, 2013e, h.42)

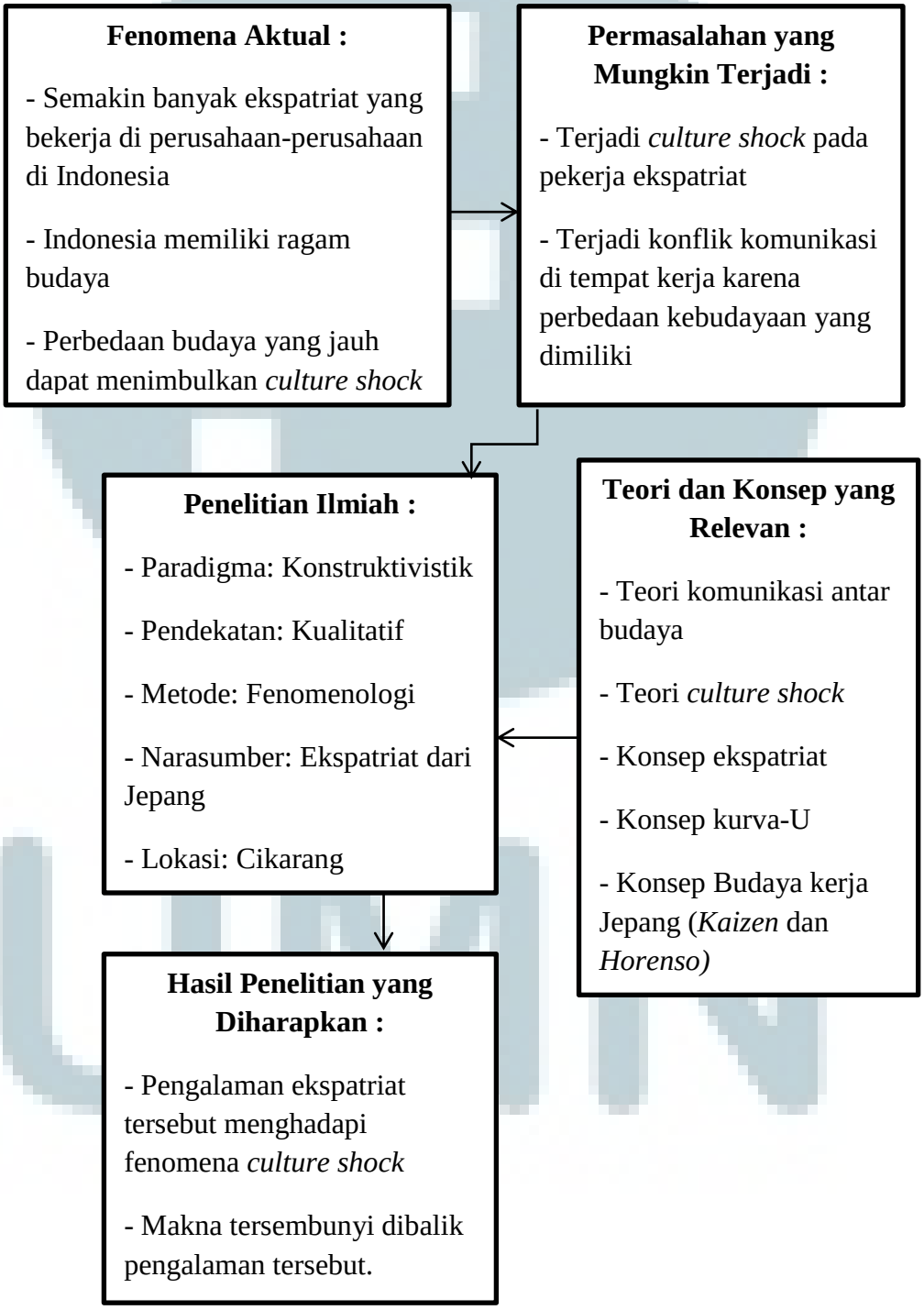
3. **Fenomenologi Hermenetik**

Hermenetik merupakan cabang ketiga dalam tradisi ini, jenis fenomenologi ini mirip dengan fenomenologi persepsi, manun lebih komprehensif dalam komunikasi. Menurut Heidegger, hal yang paling penting adalah "pengalaman alami" yang terjadi ketika seseorang hidup. Menurutnya realitas terhadap sesuatu sulit untuk diketahui hanya berdasarkan analisis yang hati-hati, tetapi juga melalui pengalaman alami yang terbentuk lewat penggunaan bahasa.

Komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk menunjukan makna dari pengalaman yang dialami. Pemikiran merupakan hasil dari berbicara, karena makna sendiri tercipta lewat kata-kata. Dengan demikian pandangan ini sesungguhnya berupaya menghubungkan pengalaman dengan bahasa dan interaksi sosial, agar menjadi relevan dengan disiplin ilmu komunikasi (Morissan, 2013f, h.42-43).

Sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan fenomenologi transendental dari Husserl. Fenomena transendental Husserl memfokuskan pada pengalaman objektif yang dilihat dari sudut pandang subjektif si narasumber. Peneliti ingin mendapatkan gambaran bahwa sebuah pengalaman objektif juga dapat dilihat dari sudut pandang atau pengalaman subjektif narasumber. Penelitian mengenai makna *culture shock* bagi pekerja ekspatriat

ini ingin melihat bagaimana pengalaman pekerja ekspatriat tersebut dalam menghadapi *culture shock* dan melihat makna dibalik pengalaman tersebut.

2.3 Kerangka Pemikiran

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran