



### **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

Penelitian terdahulu ini mengenai adanya hambatan dalam berkomunikasi antara *native speaker* dengan siswa Indonesia dalam penggunaan bahasa Inggris. Penelitian tersebut berjudul: **“Hambatan komunikasi antarbudaya yang terjadi antara *native speaker* dengan para siswa Indonesia di EF Delta”** penelitian ini dilakukan oleh Pamela Salyka Natalia K. (Universitas Kristen Petra, Surabaya – Fakultas Ilmu Komunikasi, 2009).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hambatan komunikasi antarbudaya yang terjadi antara *native speaker* dengan siswa Indonesia di EF Delta. Penelitian ini menggunakan model komunikasi antarbudaya dalam menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan suatu makna pesan yang diakibatkan oleh adanya kesalahan dalam pengucapan kalimat yang biasanya dilakukan oleh siswa Indonesia ke *native speaker*-nya. Kesalahpahaman yang terjadi dalam berkomunikasi secara verbal ataupun non-verbal sehingga menimbulkan banyak persepsi.

Deskripsi konseptual pada penelitian ini mengacu pada pembahasan tentang komunikasi antarbudaya khususnya tentang hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi antarbudaya, yaitu mengenai *physical*,

*cultural, perceptual, motivational, experiential, competition, emotional linguistic, dan non-verbal.*

Penelitian menggunakan metode penelitian studi kasus tunggal dengan dua jenis teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipan dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dilandasi dari Bogdan & Biklen yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian ini diuji keabsahan data dengan menggunakan uji keabsahan melalui analisis triangulasi sumber, triangulasi teori, dan triangulasi data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hambatan *physical* yang diakibatkan timbulnya hambatan emosional, hambatan karena adanya perbedaan dalam menghargai waktu yang menjelaskan bahwa *native speaker* yang berasal dari budaya *monochronic* dan siswa Indonesia yang berasal dari budaya *polichronic* dan hambatan komunikasi mengenai adanya perbedaan persepsi sehingga menimbulkan kesalah pahaman.

Berbeda dengan penelitian Pamela, penulis melakukan penelitian mengenai manajemen konflik antarbudaya dalam proses komunikasi di lingkungan kerja antara pekerja asing dan pekerja lokal di English First Karawaci. Meski fokus penelitian terdahulu tidak jauh beda namun penulis lebih menfokuskan dan menekankan mengenai menyelesaikan suatu konflik

atau mencari solusi yang tepat dalam mengurangi konflik antara pekerja asing dan pekerja lokal di English First Karawaci.

## **2.2 Komunikasi Antarbudaya**

Meningkatnya perkembangan masa yang dipengaruhi oleh globalisasi membuat dunia mengalami perubahan secara pesat dan jauh berbeda bila dibandingkan dengan masa lalu. Perubahan ini tidak hanya menyentuh pada satu aspek tetapi hampir keseluruhan aspek, dari ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni dan budaya ataupun hingga perdagangan dan bisnis Internasional. Komunikasi antarbudaya bukanlah menjadi hal yang asing lagi untuk “dunia baru” ini karena hal tersebut menjadi suatu bagian yang penting dimana manusia harus membiasakan dan menyesuaikan dalam menilai, sikap, perilaku, dan tingkah laku sesama manusia yang berasal dari budaya. Komunikasi merupakan kunci utama yang dibutuhkan oleh manusia dalam berinteraksi sehingga dapat terjalin hubungan sosial yang kompleks. Komunikasi menjadi ketergantungan yang penting pada saat sekarang dan di masa yang akan datang, sehingga manusia harus meningkatkan pengetahuan mengenai budaya dan kemampuan bahasa.

Komunikasi antarbudaya merupakan adanya interaksi ketika seseorang dari satu budaya tertentu berkomunikasi dengan memberikan pesan kepada orang yang berbeda, dimana dalam berinteraksi akan melibatkan persepsi dan simbol yang berbeda karena adanya perbedaan budaya. Perbedaan dari setiap manusia menjadi hal yang penting, namun ada

pemahaman atas perbedaan yang dimiliki dari masing-masing orang, dengan memahami nilai budaya lain dapat menghindarkan sikap ketidakpastian yang dapat rentan dengan konflik. Memahami seseorang dalam menilai sikap dan tingkah laku dengan budaya yang berbeda bukanlah hal yang mudah, tetapi membutuhkan usaha yang memerlukan kepekaan dan keberanian.

### **2.2.1 Pengertian komunikasi**

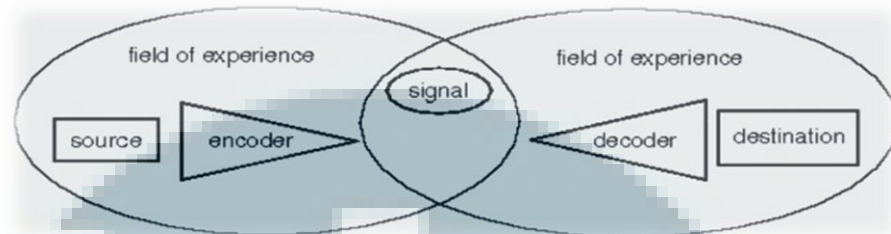
Mempelajari komunikasi merupakan hal yang mudah, tetapi memahami dan menjalankan komunikasi yang tepat dan benar membutuhkan pengamatan yang mendalam. Menurut Rogers & Kincaid (dalam Cangara, 1998:20) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Pentingnya komunikasi dan pengaruh dari komunikasi membuat komunikasi menjadi hal yang sangat penting oleh setiap manusia memiliki banyaknya fungsi seperti, memungkinkannya mengumpulkan informasi tentang orang lain; menolong seseorang dalam memenuhi kebutuhan interpersonal; membentuk identitas pribadi; ataupun dapat mempengaruhi orang lain.

Ruben dan Stewart (1998:38) mengatakan bahwa komunikasi adalah sebuah proses yang melibatkan individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang dapat merespon dan menciptakan pesan.

Komunikasi telah mengalami evaluasi dari *one way communication* menjadi *two way communication*. Proses *two way communication* merupakan pengembangan dari *one way communication*, dimana komunikasi hanya memberikan pesan ke komunikator dan berevaluasi dengan adanya *feedback* yang berperan penting dalam berkomunikasi antara komunikator dan komunikan. Namun di dalam komunikasi ini terdapat enam macam model proses komunikasi, salah satunya adalah model komunikasi menurut Wilbur Schramm yang merupakan pengembangan dari model Shannon dan Weaver.

Wilbur Schramm memulai membuat serangkaian model komunikasi manusia yang sederhana, lalu model menjadi lebih rumit yang memperhitungkan pengalaman dua individu yang mencoba berkomunikasi. Schramm memperkenalkan konsep *field of experience*, yang menurut Schramm mempunyai peran yang penting dalam menentukan pesan dapat diterima sesuai yang diinginkan oleh pengirim pesan (Ruben dan Stewart, 2006:41). Dalam model ini, Schramm menekankan bahwa tanpa adanya *field of experience* yang sama secara bahasa hingga budaya, maka sedikit kesempatan bahwa pesan dari komunikasi tersebut dapat diinterpretasikan dengan lancar (Gambar 1).

**Gambar 2.1-Model Wilbur Schramm**



**Sumber: Ruben dan Stewart (2006: 41)**

Di dalam proses komunikasi ini, dapat dikatakan bahwa sebuah pesan dapat diartikan berbeda dengan orang yang berbeda, karakteristik dari pesan antara komunikator dengan komunikan yang dapat dipengaruhi dari intonasi dan pola lapangan, aksentuasi, ekspresi wajah, suara, gerakan tubuh, dan berdasarkan pengalaman yang dimilikinya masing-masing antara komunikator dan komunikan. Schramm mengatakan (dalam Mulyana, 2008:153), bila kedua lingkaran memiliki wilayah bersama yang besar, maka komunikasi antar keduanya mudah dilakukan dan semakin mirip pengalaman (*field of experience*) yang dimiliki oleh kedua belah pihak. Namun, bila lingkaran itu tidak bertemu atau tidak bersatu artinya tidak adanya pengalaman bersama dan komunikasi tidak mungkin berlangsung. Dan, bila wilayah yang berimpit kecil artinya pengalaman sumber dan pengalaman sasaran akan sangat jauh berbeda dan akan sulit menyampaikan makna pesan dari seseorang kepada orang lainnya.

### 2.2.2 Pengertian Budaya

Dalam mempelajari komunikasi, dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan pencerminan dari budaya setiap manusia. Budaya yang dimaksud bukan mengenai suku atau meliputi ras tetapi budaya secara kompleks yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, kemampuan atau kebiasaan lain yang menimbulkan suatu perilaku dari setiap individunya. Budaya berisi tentang bagaimana manusia berinteraksi atau berhubungan dengan individu lainnya dan juga dapat melihat dunia secara luas. Budaya merupakan bagian dari perilaku komunikasi dan sulit diartikan tergantung dari setiap manusia karena setiap manusia memiliki nilai yang berbeda-beda dimana budaya akan ikut menentukan.

Samovar (2010:28) mengatakan pengertian budaya menarik perhatian akan pentingnya bahasa sebagai sistem simbol yang mengizinkan budaya dapat disebarkan dan dibagikan. Pentingnya budaya adalah pandangan setiap individu yang bertujuan untuk mempermudah hidup dengan mengajarkan orang-orang cara beradaptasi dengan lingkungannya.

### 2.2.3 Pengenalan Komunikasi Antarbudaya

Menurut Tubbs dan Moss (2008:312-313) “*Incultural communication as communication between members of different cultures whether defined in terms of racial, ethnic, or socioeconomic differences.*”

Bahwa dari yang dikatakan oleh Tubbs dan Moss yaitu komunikasi dilakukan antara anggota budaya yang berbeda-beda yang dimana



komunikasi pada sebenarnya tidak memiliki batasan tetapi yang membuat berbeda adalah cara penyampaian yang disesuaikan dengan budaya dan etika komunikasi.

Budaya dan komunikasi merupakan dua konsep yang paling berperan dalam melakukan berinteraksi karena antara kedua konsep tersebut mempunyai hubungan timbal balik, dapat mempengaruhi satu sama lain dan tidak ada satu aspek dari diri manusia yang tidak berhubungan dengan budaya. Budaya merupakan bagian dari komunikasi, begitu juga sebaliknya, komunikasi dapat menentukan, memelihara, mengembangkan, dan mewariskan budaya. Di dalam komunikasi antarbudaya, adanya pengenalan khusus yang membahas tentang adanya keunikan setiap individu, bahaya stereotip, dan objektivitas.

Budaya memiliki pengaruh kuat dalam membentuk perilaku manusia, tetapi terkadang manusia berperilaku melebihi budayanya. Alasan sederhannya, tingkah laku manusia dibentuk dari banyak sumber dan budaya menjadi salah satu sumber atas pembentukan tingkah laku manusia.

Maka, ada hubungan yang saling mempengaruhi antara kepribadian dengan budaya sehingga terciptanya keunikan setiap individu.

*Stereotype* budaya terkenal karena sangat mudah dibuat. Dalam mengenal komunikasi dan budaya, *stereotype* dapat menjadi sebuah masalah sehingga harus adanya tindakan untuk mencegah dan mengurangi bahayanya stereotip. Samovar (2010:50) mengatakan *stereotype* merupakan

sejumlah asumsi salah yang dibuat oleh orang di semua budaya terhadap karakteristik anggota kelompok budaya lain.

Berikutnya yang harus diperhatikan dalam mengenal komunikasi antarbudaya adalah objektivitas. Secara realita, komunikasi merupakan efektifitas yang sulit karena ketika berkomunikasi dengan orang lain akan susah menyingkirkan penilaian pribadi. Terkadang secara sadar dan tidak sadar di dalam berkomunikasi seseorang akan menganggap bahwa budaya yang dimilikinya jauh lebih baik dan budaya lainnya, hal ini pun dapat juga disebut dengan etnosentrisme atau tolok ukur yang dimiliki oleh seseorang dalam menilai budaya lain. Ferraro mengatakan (dalam Samovar, 2010:53) bahwa etnosentrisme adalah kepercayaan bahwa kebudayaan seseorang lebih baik dari yang lain atau hanya melihat hanya dari kaca mata budaya sendiri.

### **2.3 Bahasa dan Budaya**

Bahasa merupakan aspek yang penting dalam mengenal komunikasi antarbudaya, dimana manusia harus belajar menilai dan berperilaku budaya. Dalam berinteraksi komunikasi antarbudaya paling tidak ada yang berbicara dengan bahasa kedua. Hal ini terjadi karena meningkatnya kontemporer masyarakat sebagai akibat dari globalisasi dan imigrasi yang terus mempertemukan orang lain yang berlatar belakang budaya yang berbeda, pada akhirnya orang-orang tersebut berbicara dalam bahasa yang berbeda.

Dengan mengikuti perkembangan globalisasi, manusia dipaksa untuk menjalani perubahan tersebut salah satunya dengan menggunakan bahasa. Tanpa bahasa, manusia tidak akan bisa menjalin hubungan sosial dengan sesamanya dan pemikiran tidak akan bisa terbuka melihat dunia. Bahasa dan budaya merupakan dua konsep yang berperan penting dan dua aspek tersebut terjadi pertukaran komunikasi sehingga fungsi dari komunikasi pun dapat dipenuhi, yaitu salah satunya mendapatkan informasi atau pengalaman yang baru.

### **2.3.1 Penjelasan Bahasa**

Dalam melakukan komunikasi antarbudaya tidak akan jauh-jauh dari penggunaan bahasa yang digunakan untuk menyampaikan budaya yang dimiliki oleh seseorang ke orang lain untuk memperkenalkan budayanya. Setiap interaksi komunikasi antarbudaya paling tidak ada beberapa orang yang menggunakan bahasa kedua, salah satunya bahasa Inggris.

Samovar mengatakan bahwa bahasa merupakan sejumlah simbol yang disetujui untuk digunakan oleh sekelompok orang untuk menghasilkan arti. Hubungan antara simbol yang dipilih dan arti yang disepakati (2010: 270).

Bahasa Inggris memiliki beberapa variasi dalam suatu negara, dimana perbedaan tersebut terdapat dari pelafalan, pengejaan, dan istilah, ataupun dapat ditemukan ketika membandingkan dengan negara lain yang menggunakan bahasa Inggris, seperti Australia, Inggris, dan Amerika

Serikat. Misalnya, perjumpaan yang diucapkan oleh orang Amerika dan orang Inggris, orang Amerika mengatakan dengan “*Hey, how are you?*” dengan pelafalan atau aksen yang dapat dimengerti jelas. Tetapi, orang Inggris menyatakan dengan “*Hi, how ay ya?*” dengan pelafalan atau aksen yang susah dimengerti sehingga menimbulkan kebingungan ataupun ketakutan karena ada perasaan ketidakpastian dengan penyebutan.

Samovar (dalam *Communication between cultures*, 2007:168-170)

memaparkan sebagai berikut:

*“Language usage and style reflect the personality of a culture in much the same way that they reflect the personality of an individual. In addition to recognizing the attempts to preserve languages and languages usage, it is also important to realize that language do acquire words from other languages.”*

Maksudnya, bahwa dari bahasa akan menunjukkan budaya yang ada di setiap individu. Dari bahasa, seseorang dapat mencerminkan kepribadian diri orang masing-masing. Dalam melakukan proses komunikasinya pun tidak dapat dikatakan mudah karena dengan adanya perbedaan bahasa maka tidak menutup kemungkinan adanya banyak gangguan yang dapat menimbulkan konflik.

### **2.3.2 Variasi Bahasa**

Hubungan antara simbol yang dipilih dan arti yang disepakati terkadang dapat berubah-ubah, tergantung dengan pendapat dari sekelompok itu sendiri. Samovar (2010:272-273) mengatakan bahwa bahasa memiliki beberapa variasi, yaitu:

- 1) *Aksen* merupakan variasi pelafalan yang terjadi ketika seseorang menggunakan bahasa yang sama;
- 2) *Dialek*, sama seperti aksen tetapi bedanya hanya ditambah kosakata, tata bahasa, bahkan tanda baca;
- 3) *Argot*, kosakata khusus yang bersifat asing bagi subkultur atau kelompok. Argot juga bisa disebut dengan jargon.
- 4) *Slang*, istilah-istilah yang digunakan dalam situasi yang sangat tidak formal yang berfungsi sebagai cara untuk menandai identitas sosial atau linguistik; dan
- 5) *Branding*, penggunaan nama perusahaan atau simbol (seperti logo) untuk mengidentifikasi suatu produk atau menciptakan gambaran yang dapat dikenal oleh semua orang.

Bahasa dan budaya memiliki keterikatan yang sederhana karena keduanya bekerjasama dalam hubungan yang saling menguntungkan yang menjamin keberadaan dan kelangsungan keduanya. Bahasa dan budaya tidak dapat dipisahkan, tanpa keduanya maka tidak adanya pemahaman tentang satu sama lain dalam menilai perilaku seseorang. Bahasa mencerminkan hal-hal yang penting dalam suatu budaya, sebaliknya budaya pun dapat membentuk suatu budaya.

### 2.3.3 Bahasa dalam Interaksi Komunikasi Antarbudaya: Interaksi

#### Interpersonal

Interaksi komunikasi antarbudaya melibatkan satu atau lebih dari satu individu dalam penggunaan bahasa kedua. Namun adanya ruang lingkup yang berbeda dimana bahasa merupakan isu yang penting, yaitu salah satunya Interaksi interpersonal. Ketika individu dari budaya yang berbeda terlibat dalam komunikasi, dimana seseorang tidak akan menggunakan bahasa asli mereka maka potensi untuk salah komunikasi menjadi tinggi kecuali jika berbicara dalam bahasa kedua secara fasih atau hampir fasih. Adanya beberapa pertimbangan yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam menggunakan bahasa sendiri dalam berinteraksi dengan penutur asing untuk mengurangi ketidakpastian. Samovar (2010:280-282), mengatakan bahwa adanya pertimbangan yang harus dimiliki, sebagai berikut:

- a) **Kewaspadaan.** Di dalam interaksi komunikasi antarbudaya, penting untuk mempunyai sikap waspada. Seseorang yang siap menerima informasi baru dan menyadari bahwa orang lain tidak menyetujui perfektif yang dimiliki oleh individu. Menggunakan bahasa kedua juga melibatkan kewaspadaan baik secara fisik maupun kognitif. Ketika seseorang berusaha memberikan arti dengan menggunakan bahasa kedua maka harus lebih berhati-hati terhadap apa yang akan disampaikan dan bagaimana cara penyampaiannya.

- b) **Kecepatan berbicara.** Masalah yang sering dihadapi dalam berinteraksi dengan bahasa kedua adalah berbicara dengan cepat karena seseorang tidak akan dapat secara otomatis menyimpulkan pesan komunikasi secara utuh. Maka lebih baik berbicara sedikit lebih lambat dan melihat respons dari pembicara bahasa kedua sehingga dapat menyesuaikan dan pesan yang diinginkan pelan-pelan akan diterima dengan jelas.
- c) **Kosakata.** Menentukan tingkat kosakata pembicara bahasa kedua juga diperlukan karena dapat dilihat kemampuan seseorang dalam menggunakan bahasa kedua.
- d) **Memonitor umpan balik non-verbal.** Dalam berinteraksi komunikasi antarbudaya dengan menggunakan bahasa kedua diperlukan memperhatikan respons non-verbal. Hal ini juga dapat memperlihatkan kecepatan berbicara dan tipe kosakata jika seseorang memahami apa yang dikatakan.
- e) **Pemeriksaan.** Adanya cara-cara untuk menyakinkan seseorang dalam mengartikan bahasa kedua yang tujuannya untuk mengerti pesannya, salah satunya dengan menuliskan kata-kata dari pesan yang ingin disampaikan karena pada kenyataannya kemampuan membaca mungkin lebih tinggi dari kemampuan mendengar.

Penggunaan bahasa kedua dapat memberikan pengalaman yang lebih banyak mengenai emosi dan nilai budaya lain yang akan meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam berkomunikasi antarbudaya.

Banyaknya fungsi dalam menggunakan bahasa kedua yang salah satunya dapat menolong untuk mengekspresikan diri seseorang atau menjelaskan lebih baik lagi dalam berperilaku, dan berpikir tentang dunia dengan dimensi yang berbeda.

#### **2.4 Hubungan Interpersonal**

Hubungan interpersonal adalah adanya proses komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Hubungan interpersonal merupakan pelajaran yang paling penting dalam berinteraksi dimana seseorang diharuskan untuk mengerti cara berinteraksi, berkomunikasi (*secara face to face*), dan membangun relasi, salah satunya di dalam dunia bisnis atau lingkungan kerja. Namun, komunikasi selalu melihat pada konteks dimana komunikasi itu terjadi atau lingkungan yang dapat mempengaruhi bentuk dan isi dari pesan yang ingin dituju, salah satunya konteks budaya (*cultural dimension*). DeVito dalam buku *The Interpersonal Communication book – 13<sup>th</sup> edition* (2004:16) mengatakan bahwa ketika seseorang berinteraksi dengan orang yang berasal dari budaya yang berbeda, orang itu harus mengikuti aturan yang berbeda dalam berkomunikasi. Hasil dari proses komunikasi dengan budaya yang berbeda akan menimbulkan kebingungan, menimbulkan penghinaan, menilai seseorang (*inaccurate judgements*), dan dapat menimbulkan *miscommunication*.



Berkomunikasi dalam hubungan interpersonal dapat dilakukan dengan efektif dan bisa membantu dalam dunia bisnis tetapi untuk menjadi efektif, yang perlu diketahui adalah mengetahui perbedaan budaya dan bagaimana perbedaan budaya tersebut dapat mempengaruhi komunikasi. Adanya hal-hal yang membedakan budaya yang dapat menimbulkan dampak dalam komunikasi yang salah satunya, *individualist or collectivist orientation* dan *high-low contexts*.

**1) Individualisme – Kolektivisme (*individualist or collectivist orientation*)**

Individualisme mengajarkan pentingnya menilai secara individu seperti kekuatan, prestasi, hedonisme, dan stimulasi. Sedangkan, kolektivisme mengajarkan seseorang menilai secara kelompok atau grup seperti tradisi, kebajikan, dan keselarasan. Menurut Hui dan Triandis (1995:31), dalam budaya kolektivistik, para anggota kelompok budaya sangat rentan terhadap pengaruh sosial karena adanya gagasan interdependensi, memberi perhatian pada penyelamatan muka dan integritas keluarga, serta menggunakan bersama hasil yang mereka raih di dalam kelompoknya. Selain itu juga menekankan ide pentingnya pengembangan kemampuan berhubungan sosial. Salah satu perbedaannya adalah taraf dimana tujuan antara individu atau kelompok mempunyai kepentingan yang sangat tinggi. DeVito (2004:36) mengatakan bahwa kecenderungan individualisme dan kolektivisme akan membantu seseorang dan tim

nya untuk mencapai tujuan tetapi kebanyakan orang dan kebanyakan budaya mempunyai orientasi yang dominan.

Di dalam budaya individualisme, seseorang akan bertanggung jawab pada dirinya sendiri dan di dalam budaya kolektivisme seseorang akan bertanggung jawab untuk seluruh anggota grup atau kelompok. Hofstede (1994:50) berpendapat bahwa dalam masyarakat kolektivis, kepentingan kelompok berlaku di atas kepentingan individu.



UMN

Perbedaan antara budaya individualisme dan kolektivisme dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 2.1 dibawah ini.

**Tabel 2.1 - Perbedaan budaya Individualisme dan Kolektisme**

|                             | <b>Budaya Individualisme</b>   | <b>Budaya Kolektivisme</b>   |
|-----------------------------|--|--|
| <b>Ciri-ciri kebudayaan</b> | Mengajarkan pentingnya menilai secara individu seperti kekuatan, prestasi, hedonisme, dan stimulasi  | Mengajarkan seseorang menilai secara kelompok atau grup seperti tradisi, kebajikan, dan keselarasan  |
| <b>Contoh negara</b>        | Amerika, Australia, Inggris, Belanda, Kanada, Selandia baru, Italia, Belgia, Denmark, dan Swedia   | Guatemala, Ecuadox, Panama, Venezuela, Colombia, Indonesia, Pakistan, China, Costa Rica, dan Peru  |
| <b>Dampak</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keberhasilan dinilai dari seberapa jauh seseorang sukses</li> <li>• Bangga menjadi yang terbaik</li> <li>• Menjadi yang berbeda dan unik</li> <li>• Menempatkan sedikit kepentingan pada perbedaan antara <i>in-group</i> dan <i>out-group</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keberhasilan dinilai dari seberapa jauh seseorang berkontribusi pada tujuan kelompok</li> <li>• Bangga menjadi anggota kelompok</li> <li>• Menjadi seseorang yang berorientasi kelompok</li> <li>• Menempatkan banyak kepentingan-pada perbedaan diantara <i>in-group</i> dan <i>out-group</i></li> </ul> |

Sumber: *The Interpersonal Communication Book* (De Vito, 2004:37)

## 2) Budaya Konteks Tinggi – Rendah (High – Low Contexts Culture)

Setiap orang memiliki gaya berbicara yang berbeda-beda sesuai dengan kepribadiannya, kekhasan ini bukan dari topik bicara tetapi pada umumnya diwarisi dari budayanya. Edward T. Hall mengatakan (dalam Mulyana, 2008:327) bahwa kekhasan itu dapat dibedakan dari budaya konteks tinggi (*high-context culture*) dengan budaya konteks rendah (*low- context culture*) yang mempunyai beberapa perbedaan penting dalam pesannya. Dan menurut Hall dan Kohls (Mulyana, 2008:327) urutan sejumlah negara berdasarkan tingkat budayanya (dari budaya konteks rendah hingga tinggi) yaitu Swiss Jerman, Jerman, Skandi

Budaya konteks rendah (*low- context culture*) dalam melakukan komunikasi secara verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, dan berterus terang. Sifat yang dimiliki budaya berkonteks rendah cepat dan mudah berubah, karena hal itu para penganut budaya konteks rendah tidak dapat menyatukan kelompok. Singkatnya, penganut budaya konteks rendah selalu dapat mengatakan apa yang dimaksud dan makna dari yang dimaksudkan. Misalnya apabila seseorang mengatakan “No!” itu berarti tidak setuju atau benar-benar tidak terima.

Sedangkan budaya konteks tinggi (*high- context culture*) dalam melakukan komunikasi secara non-verbal dan implisit, tidak secara langsung (lambat), dan terkadang tidak terus terang. Pesannya

terkadang tersembunyi dalam perilaku non-verbal (*body language*, intonasi suara, tatapan mata) terkadang pernyataan verbalnya bisa berbeda atau bertentangan dengan pesan non-verbalnya. Sifat yang dianut oleh budaya konteks tinggi dapat bertahan lama (dalam kelompok), lamban berubah, dan mengikat kelompok yang menggunakannya. Dengan sifat yang dimiliki maka para penganut budaya konteks tinggi lebih menyadari proses penyaringan budaya daripada penganut budaya konteks rendah.

## **2.5 Komunikasi Antarbudaya pada Konteks Bisnis**

Konsep budaya dan komunikasi menjadi semakin erat dikarenakan komunikasi tidak terjadi dalam ruang hampa. Sehingga semua interaksi manusia telah dipengaruhi oleh keadaan budaya, sosial, dan fisik, dimana keadaan ini disebut dengan konteks komunikasi. Kebenaran yang ada bahwa budaya menetapkan perilaku komunikasi yang pantas dalam konteks sosial dan fisik yang beragam berdasarkan peraturan yang ada. Komunikasi akan berjalan dengan efektif jika komunikasi dilakukan dengan sesama budaya karena interaksi komunikasi tersebut akan tergantung pada peraturan budaya yang terinternalisasi dalam mengatur perilaku komunikasi sesuai dengan situasi komunikasi tersebut. Namun, ketika terlibat dalam komunikasi antarbudaya maka peraturan dalam berkomunikasi akan jauh berbeda atau tidak sama, setiap individu harus menjadi komunikator yang

kompeten dan dapat menyadari peraturan budaya yang berbeda akan mempengaruhi konteks komunikasi.

### **2.5.1 Komunikasi Antarbudaya dalam Konteks Bisnis: Ruang Lingkup**

#### **Bisnis Internasional**

Max Weber mengatakan di dalam buku Samovar (2010:354), “jika kita belajar sesuatu dari sejarah perkembangan ekonomi, budayalah yang membuat perbedaannya”. Perdagangan lintas budaya merupakan fase pertama atas terjadinya globalisasi hingga saat ini yang semakin berkembang. Negara berkembang maju hingga sekarang karena adanya keterikatan langsung pada sistem ketergantungan ekonomi internasional dan banyak negara memiliki paling tidak satu aset dalam negaranya yang dibutuhkan oleh negara lain. Ketergantungan tersebut menjadi suatu perubahan antarbudaya dalam arena bisnis dengan menciptakan lingkungan dimana ‘berbisnis’ membutuhkan orang dari budaya yang berbeda untuk bekerja sama.

Dengan berkembangnya globalisasi, pengetahuan mengenai perbedaan budaya, kerja tim lintas budaya, dan kolaborasi multikultural merupakan hal bagi suksesnya suatu organisasi. Hal ini jelas bahwa globalisasi menjadi pengaruh seseorang bekerja dengan budaya lain. Komunikasi antarbudaya merupakan hal yang sulit, dimana perbedaan kebiasaan, perilaku, dan nilai menghasilkan masalah yang hanya dapat di atasi melalui komunikasi dan interaksi antarbudaya yang efektif.

Konflik merupakan aspek yang susah untuk dihindari dalam semua hubungan. Komunikasi yang tidak dilakukan dengan tepat akan dengan gampang menimbulkan konflik yang susah atau tidak bisa diperbaiki sehingga adanya kesenjangan dalam berbisnis dan menjadi lebih parah akan kehilangan dalam berbisnis. Pepper mengatakan (dalam Samovar, 2010:382) bahwa komunikasi merupakan karakter konflik yang dominan, karena berfungsi sebagai alat penyebar konflik dan sumber dari manajemen konflik. Bisnis lintas budaya, selalu ditandai oleh nilai, idealisme, kepercayaan, dan perilaku dari masing-masing pihak yang berbeda menjadi perselisihan.

### **2.5.2 Konflik dalam Hubungan Interpersonal**

Konflik itu sendiri mempunyai arti sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya. Penyebab suatu konflik bisa terjadi, disamping karena setiap manusia mempunyai keunikan, namun juga adanya perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga yang dapat membentuk suatu kepribadian. Dengan pemikiran dan pendirian yang berbeda maka pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu suatu konflik.

Menurut Gudykunst (2003:106) mengatakan bahwa potensi yang dapat timbul menjadi konflik yang bisa terjadi dari proses komunikasi budaya dikarenakan beberapa hal, bisa terjadi karena menganggap bahwa

budaya yang dimiliki seseorang paling benar, budayanya menjadi suatu kemestian dan digunakan sebagai standar buat semua orang.

Dengan perbedaan yang dimiliki oleh setiap individu, tentu saja akan melihat hal-hal yang baru yang belum pernah didapatkan sebelumnya. Walaupun setiap individu mempunyai cara dalam menangani konflik, bagaimana caranya, suatu konflik dalam hubungan interpersonal susah untuk dihindari dan lagi bila terjadi dalam suatu lingkungan kerja, tetapi dibalik sulitnya dapat memiliki efek negatif dan positif.

Diantara konflik yang sering terjadi dalam hubungan interpersonal dapat menyebabkan perasaan negatif yang sehingga dapat menyakiti perasaan individu lainnya pada akhirnya konflik akan terus memanjang dan tidak ada solusi. Selain itu, konflik dapat menyebabkan seseorang menyembunyikan perasaan atau tertutup sehingga membentuk suatu interaksi dalam membatasi diri dengan orang lain.

Dan, diantara konflik yang ada di dalam hubungan interpersonal terdapat keuntungan atau hal positif, dimana seseorang dapat memeriksa atau menguji suatu masalah sehingga dapat mengetahui strategi dalam menyelesaikan suatu masalah. Selain itu, seseorang juga dapat mencegah permusuhan atau konflik sebelum konflik lain akan muncul dan keuntungan lainnya seseorang menjadi lebih terbuka dengan orang sekitarnya sehingga tidak ada batasan dalam berkomunikasi satu sama lain.

Adanya pendekatan konflik yang mengidentifikasi dari lima gaya konflik - yang diadaptasi oleh Blake and Mouton pada tahun 1984 (dalam





UMN

kompetisi secara terbuka yang dianjurkan dalam budaya individualistis, dimana adanya kompetisi yang memperlihatkan siapa yang paling unggul dan yang kedua, budaya kolektif yang tidak mengajarkan kompetisi terbuka, kompetisi ini tidak memperlihatkan tujuan pribadi tidak ditempatkan di atas tujuan kelompok.

Dalam negoisasi, kompetisi tidak dianjurkan digunakan karena akan memburuk keadaan ketika konflik timbul antara dua pandangan yang berbeda dimana budaya individual ingin memenangkan argumen dan sedangkan dari budaya kolektif ingin memperoleh keuntungan dari negoisasi.

Seharusnya tidak adanya kompetisi tetapi salah satu strategi yang tepat dengan berkompromi, dimana kedua pihak mengambil jalan tengah atau *win win solution* dan kedua pihak tersebut setuju. Cara ini lebih efektif karena dari kedua belah pihak ‘memperoleh sesuatu’ dibandingkan tidak dapat sama sekali.

- b. *Avoiding – I Lose, You Lose*. Gaya menghindar menunjukkan bahwa seseorang relatif tidak peduli dengan diri sendiri atau kebutuhan dan keinginan orang lain. Gaya ini hanya membuat konflik semakin memburuk dan akan semakin meluas, maka akan muncul konflik lain. Menghindar merupakan salah satu strategi untuk menghilangkan konflik dengan mengacuhkan, atau bisa juga dengan menyangkal atau menarik diri jika masalah sudah mulai timbul

- c. ***Accommodating – I Lose, You Win.*** Gaya akomodasi merupakan gaya yang dapat mengorbankan kebutuhan diri sendiri demi kebutuhan orang lain. Tujuan dari gaya ini untuk menjaga keharmonisan dan kedamaian di suatu hubungan atau grup. Pada akhirnya gaya ini akan menimbulkan perasaan ketidakadilan dan ketidakseimbangan, dan mengakibatkan seseorang merasa tidak nyaman terhadap *partner* atau bahkan diri sendiri. Akomodasi merupakan salah satu bentuk mengatasi konflik yang erat hubungannya dengan menghindar, yang membedakannya bahwa akomodasi mengusahakan menyenangkan pihak lain. Banyaknya orang mencari koneksi dan peduli mengenai hubungan kadang lebih menyukai pendekatan akomodasi terhadap konflik.
- d. ***Collaborating – I Win, You Win.*** Dalam gaya ini, perhatian seseorang adalah dengan kebutuhan diri sendiri dan orang lain. Gaya ini cenderung gaya yang ideal karena membutuhkan waktu dan kemauan untuk berkomunikasi khususnya untuk mendengarkan kepada perspektif dan kebutuhan orang lain. Gaya ini jelas sangat ideal yang dapat digunakan kebanyakan di dalam konflik hubungan interpersonal. Dimana semua pihak bekerja sama untuk memecahkan masalah. DeFleur menjelaskan (dalam Samovar, 2010:385), bahwa kolaborasi sebagai usaha untuk mempertahankan hubungan yang produktif yang akan mengatasi ketidaksetujuan ketika bekerja sama untuk mencapai tujuan.
- e. ***Compromising – I Win and Lose, You Win and Lose.*** Di dalam gaya ini, sebagian perhatian adalah untuk kebutuhan diri sendiri dan sebagian

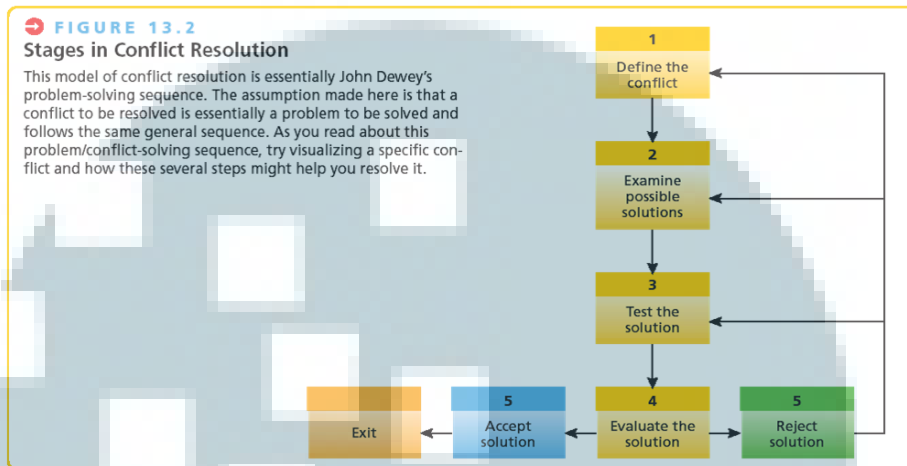
lainnya untuk kebutuhan orang lain. Strategi ini cenderung dapat menjaga kedamaian namun akan ada ketidakpuasaan apabila ada kerugian yang tidak dapat dihindari.

#### **2.5.2.1 Tahap- tahap manajemen konflik (*Conflict management stages*)**

Sebelum mencoba untuk mengolah atau menyelesaikan suatu konflik, harus adanya persiapan yang matang. Memecahkan suatu konflik merupakan suatu pengalaman komunikasi yang sangat penting, dimana seseorang tidak akan bisa menyelesaikan suatu masalah tanpa adanya pengalaman. Setiap orang harus menyiapkan interaksi dalam menyelesaikan suatu konflik. Memecahkan konflik merujuk pada satu model dari John Dewey (dalam DeVito, 2007:293) yang mengatakan bahwa pada dasarnya konflik harus diselesaikan dan dipecahkan dengan mengikuti urutan umum yang sama. Langkah-langkah dalam mengidentifikasi dalam menyelesaikan konflik melalui tahap-tahap (Gambar 3).

U  
M  
N

Gambar 2.3 – Stages In Conflict Resolution



Sumber: *The Interpersonal Communication Book* (DeVito, 2007: 293)

### 1. *Define the Conflict*

- *Define both content and relationship issues*, menentukan inti masalah dan juga pokok permasalahan dalam hubungan.
- *Define the problem in specific terms*, menentukan sebuah konflik secara spesifik bukan secara abstrak.
- *Focus on the present*, teknik ini menjelaskan bahwa seseorang harus fokus terhadap konflik saat ini, dimana terkadang seseorang cenderung meluapkan kesedihan dan kekesalan di masa lalu pada saat membahas konflik saat ini.
- *Empathize*, mencoba untuk mengerti sifat dari konflik yang datang dari perspektif orang lain.

→ *Avoid mind reading*. Jangan pernah mencoba untuk menebak pikiran orang lain karena lebih baik untuk mengkomunikasikan langsung ke orang yang bersangkutan.

2. ***Examine Possible Solutions***, kebanyakan konflik dapat diselesaikan melalui berbagai macam solusi dan harus dipertimbangkan yang mana dapat menghasilkan 'win win solution'.
3. ***Test the Solution***, solusi yang ada harus di tes apakah dapat menghasilkan dan menyelesaikan konflik atau tidak, dan ataukah kedua belah pihak merasa nyaman dengan solusi tersebut.
4. ***Evaluate the Solution***, mengevaluasi solusi terlebih untuk memastikan solusinya dapat menyelesaikan masalah dan memperbaiki kondisi.
5. ***Accept or Reject the Solution***, dengan solusi yang sudah dievaluasi seseorang dapat menerima solusi tersebut dan menjalankan atau menolak solusi tersebut yang dikarenakan antara kedua belah pihak tidak merasa nyaman. Kim & Smith (dalam DeVito, 2007:296) mengatakan bahwa setelah konflik itu diselesaikan, konflik lain muncul contohnya seseorang merasa dirinya disakiti dan merasa perlu bangkit dan balas dendam untuk mengembalikan harga dirinya.

#### **2.5.2.2 Strategi manajemen konflik (*Conflict management strategies*)**

Beberapa strategi yang diidentifikasi, menunjukan strategi yang tidak produktif dan destruktif yang harus dihindari, dan strategi yang produktif dan konstruktif yang harus digunakan.

### **a. Win- Lose and Win-Win Strategies**

Solusi *win-win* adalah yang paling disenangi karena menuju kepada kepuasan mutual dan mencegah amarah yang biasanya ditimbulkan solusi *win-lose*. Mencari dan mengembangkan solusi *win-win* membuat konflik berikutnya akan tidak menyenangkan; lebih mudah melihat konflik sebagai menyelesaikan masalah daripada pertengkaran. Pada akhirnya, seseorang akan lebih mematuhi keputusan yang dicapai di dalam solusi *win-win* daripada solusi *win-lose* atau *lose-lose*.

### **b. Avoidance and Active Strategies**

Menghindari konflik dapat melibatkan secara fisik lari dari permasalahan, contohnya menjauh dari konflik seperti meninggalkan rumah atau ruang kerja. Menurut Meeks, Hendricks, & Hendrick (dalam DeVito, 2007:298) ketika menghindar konflik bertambah, kepuasan dalam suatu hubungan berkurang. Walaupun strategi ini tidak produktif namun terkadang strategi ini bisa menjadi efektif, dengan menunda respon untuk berpikir dengan logika sampai matang dan tenang, seseorang juga dapat lebih baik merespon secara konstruktif dan membuat hubungan kembali menjadi 'agak' bersahabat.

Ada dua jenis dari strategi *avoidance* khusus, yang pertama *nonnegotiation* yaitu di dalam strategi ini seseorang menolak untuk tertarik mengelola konflik dan mendengarkan *argument* orang lain. Dan, yang kedua strategi *silencers* yaitu teknik yang mendiamkan individu lain dengan cara menangis. Selain menghindari masalah, seseorang dapat

berperan aktif di dalam konflik interpersonal dengan cara melibatkan diri sendiri di dalam pertukaran komunikasi dari kedua belah pihak.

**c. *Force and Talk Strategies***

Ketika menghadapi masalah kebanyakan orang memilih untuk tidak menghadapi masalah tetapi memaksakan posisi mereka ke orang lain. Dimana strategi pemaksaan dapat menjadi lebih emosional atau secara fisik. Alternatif yang paling benar untuk strategi ini dengan berbicara. Beberapa saran untuk berbicara dan mendengarkan lebih efektif dalam situasi konflik, pertama memosisikan diri sebagai pendengar, yang kedua mengekspresikan dukungan atau empati terhadap orang lain bicarakan, dan ketiga mengutarakan pikiran dan perasaan secara objektif.

**d. *Face- Dectracting and Face- Enhancing Strategies***

Konflik strategi *face-dectracting* yang dimana menyerang muka positif seseorang atau mengkritik. Strategi *Face enhancing* adalah dimana mendukung dan mengakui muka positif seseorang atau memuji.

**e. *Verbal Aggressiveness and Argumentativemess Strategies***

Strategi verbal *aggressiveness* adalah strategi yang tidak produktif dimana seseorang mencoba untuk memenangkan argument dengan cara menimbulkan cedera psikologis dengan cara menyerang konsep diri seseorang. Strategi *argumentativemess* yaitu merujuk kepada kualitas yang dapat dipanen daripada dihindari. *Argumentativemess* adalah kemauan seseorang untuk berargumen dengan sudut pandang, yaitu kecendrungan untuk mengekspresikan diri di dalam suatu masalah.



## 2.6 Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory - URT*) telah dipelopori oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Teori ini menjelaskan mengenai bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian diantara individu yang terlibat dalam pembicaraan satu sama lain untuk pertama kali. Di lihat dari kenyataan, banyaknya orang melakukan komunikasi pertama kalinya untuk meningkatkan prediktabilitas dalam usaha memahami pengalaman komunikasi dilingkungan tersebut. Adanya dua konsep, prediksi dengan penjelasan yang menjadi subproses utama dari pengurangan ketidakpastian. Prediksi adalah kemampuan dalam memperkirakan pilihan perilaku yang mungkin akan dipilih dari sejumlah kemungkinan pilihan, sedangkan penjelasan adalah usaha untuk menginterpretasikan makna dari tindakan yang dilakukan di masa lalu dalam sebuah hubungan. Menurut Hofstede (1994:109), ketidakpastian dirasakan dan dipelajari oleh seorang anggota budaya dari warisan budaya yang dipindahkan serta digerakkan melalui institusi dasar, seperti keluarga dan sekolah.

Komunikasi merupakan sarana yang digunakan orang untuk mengurangi ketidakpastian dalam mengenal satu sama lain. Tapi sebaliknya, pengurangan ketidakpastian menciptakan kondisi yang baik untuk pengembangan hubungan interpersonal.

Setelah teori ini dikemukakan, teori ini kemudian diperjelas dengan adanya versi terbaru bahwa ada dua tipe ketidakpastian dari perjumpaan awal yaitu kognitif dan perilaku. Ketidakpastian kognitif merujuk pada tingkat ketidakpastian yang dihubungkan dengan keyakinan dan sikap tersebut, dan ketidakpastian perilaku yaitu adanya batasan berperilaku yang dapat diprediksi dalam sebuah situasi tertentu. Berger dan Calabrese mengatakan (dalam West, 2008:175) bahwa pengurangan ketidakpastian memiliki proses *proaktif*, dengan berpikir mengenai pilihan-pilihan komunikasi sebelum benar-benar melakukan dengan orang lain, dan *retroaktif*, usaha-usaha untuk menjelaskan perilaku setelah perjumpaan itu dilakukan.

Pengurangan ketidakpastian berhubungan dengan tujuh konsep, yaitu: output verbal, kehangatan verbal, pencarian informasi (bertanya), pembukaan diri, resiprositas pembukaan diri, kesamaan, dan kesukaan. Ketujuh konsep ini dapat digabungkan dengan model komunikasi menurut Schramm yang dikenal dengan adanya *field of experience*, bahwa semakin banyaknya pengalaman dari kedua belah pihak maka akan dengan mudah dan lancar melakukan interaksi sehingga jauh dari adanya masalah yang rentan terhadap konflik.

### **2.6.1 Aksioma Teori Pengurangan Ketidakpastian**

Teori Pengurangan Ketidakpastian didasarkan dengan asumsi yang direfleksikan dari cara pandang teoritikus.

Asumsi pertama, orang mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal. Adanya harapan berbeda-beda mengenai kejadian interpersonal, kebanyakan orang yang merasakan ketidakpastian karena tidak mempunyai memahami lingkungannya dan menjadi cemas. Contohnya, ketika seorang pekerja lokal mulai bekerja di English First (EF), dimana orang tersebut harus mencoba beradaptasi dengan kebiasaan berbicara dengan bahasa kedua dalam berinteraksi dengan publik internalnya untuk pertama kalinya, orang tersebut belum terbiasa dengan frekuensi kerja dengan menggunakan bahasa kedua.

Asumsi kedua, ketidakpastian adalah keadaan yang tidak menyenangkan, yang sehingga menimbulkan stres secara kognitif. Dibutuhkannya energi emosional dan psikologis yang tidak sedikit. Contohnya, ketika orang baru pindah ketempat kerja yang baru, orang itu akan merasa cemas dan tidak nyaman karena belum adanya pengalaman yang sama.

Asumsi ketiga, perhatian utama untuk orang baru adalah untuk mengurangi ketidakpastian atau meningkatkan prediktabilitas. Mencari informasi dengan mengajukan pertanyaan dengan tujuan untuk memperoleh prediktabilitas.

Asumsi keempat, komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan. Fase awal (*entry phase*) adalah tahapan awal dari sebuah interaksi di antara orang yang belum dikenal; fase personal (*personal phase*) adalah tahapan dalam sebuah

hubungan ketika sudah mulai berkomunikasi secara lebih spontan dan personal; dan fase ketiga (*exit phase*) adalah tahapan dalam sebuah hubungan ketika orang memutuskan untuk hubungan atau menghentikannya.

Asumsi kelima, komunikasi interpersonal adalah alat yang utama untuk mengurangi ketidakpastian. Dimana mengurangi ketidakpastian dari cara berperilaku, seperti kemampuan mendengar, tanda respon non-verbal, dan bahasa yang sama.

### 2.6.2 Strategi

Adanya tiga kategori strategi dalam mengurangi ketidakpastian dengan menggunakan taktik-taktik secara pasif, aktif, dan interaktif. Dan, hal utama dari tiap taktik bertujuan untuk memperoleh informasi. Strategi pasif (*passive strategies*) yaitu mengurangi ketidakpastian dengan pengamatan yang tidak mengganggu. Strategi aktif (*active strategies*) yaitu mengurangi ketidakpastian dengan cara selain kontak langsung, misalnya menanyakan informasi lain dari pihak ketiga. Strategi interaktif (*interactive strategies*) yaitu mengurangi ketidakpastian dengan melibatkan diri di dalam percakapan.

Dengan asumsi-asumsi yang sudah dikemukakan di atas, ketidakpastian dapat berkurang dengan menggunakan ketiga strategi tetapi strategi interaktif merupakan taktik yang efektif untuk mengurangi ketidakpastian. Dimana adanya interaksi antara kedua belah pihak yang

dapat menanyakan satu sama lain sehingga tidak adanya lagi rasa cemas atau khawatir dalam melakukan komunikasi untuk kedepannya.

### 2.6.3 Konteks

Teori pengurangan ketidakpastian jelas berhubungan dengan konteks interpersonal dan dapat diaplikasikan pada konteks lainnya. Salah satunya dalam konteks antarbudaya. Berger mengatakan (dalam West, 2008:187) bahwa ketidakpastian bervariasi dalam budaya yang berbeda, dan sejumlah kajian penelitian menggambarkan bagaimana *Uncertainty Reducing Theory* (URT) dapat diaplikasikan dalam konteks budaya.

Gudykunst telah memperluas formulasi URT yang dikemukakan oleh Berger dan Calabrese dengan teori Manajemen Kecemasan-Ketidapastian (*Anxiety-Uncertainty Management*) yang membahas secara khusus berurusan dengan budaya.

Teori ini menemukan perbedaan dengan adanya budaya konteks rendah dan budaya konteks tinggi. Budaya konteks rendah (*low-context culture*) yaitu budaya dimana makna ditemukan dalam kode atau pesan yang eksplisit atau berbicara secara langsung dan apa adanya, dan biasanya konteks ini dimiliki oleh budaya di Amerika Serikat, Inggris, Jerman, dan Swiss. Budaya konteks tinggi (*high-context culture*) yaitu pentingnya peran pesan non-verbal dan makna pesan diinternalisasi oleh pendengar atau tergantung pada konteks, budaya ini menganggap penting

ketidaklangsungan, dan biasanya konteks ini dimiliki oleh budaya di Jepang, Korea, dan Cina.

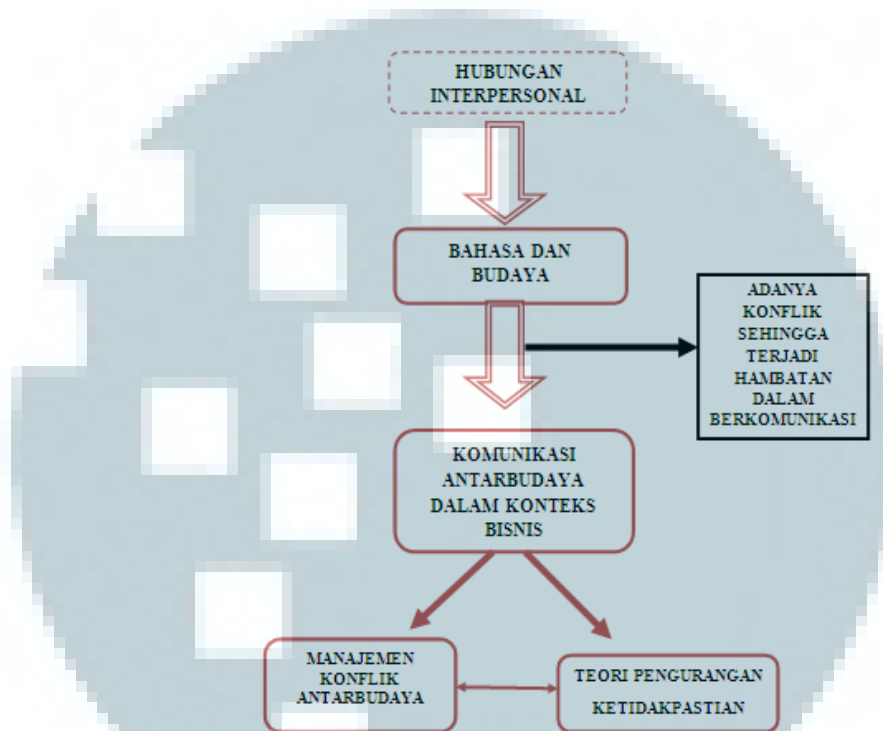
Dengan adanya konteks tinggi dan konteks rendah, dapat diketahui bahwa frekuensi komunikasi mampu memprediksi pengurangan ketidakpastian dalam budaya konteks rendah tetapi tidak dalam konteks tinggi. Berdasarkan adanya perbedaan konteks budaya, dapat dikatakan bahwa adanya perbedaan dalam melakukan jenis komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam berinteraksi.

Pengurangan ketidakpastian tidak hanya dapat diaplikasikan dengan konteks interpersonal saja tetapi bisa diaplikasikan di dalam dunia bisnis. Dimana dalam suatu organisasi terdiri dari orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda-beda sehingga ketidakpastian pun dapat meningkat.

UMMN

## 2.7 Pemetaan Konsep

Gambar 2.4 – Pemetaan Konsep



Bagan yang di atas menerangkan bahwa bahasa dan budaya merupakan dua aspek yang sulit untuk disatukan walaupun dua aspek tersebut mempunyai ikatan yang kuat dalam berkomunikasi tetapi setiap orang mempunyai bahasa dan budaya yang berbeda-beda karena setiap orang memiliki nilai kepercayaan, persepsi mengenai kedua aspek tersebut. Hambatan bahasa dan budaya terjadi di dalam hubungan interpersonal antara pekerja asing dan pekerja lokal di English First Karawaci. Komunikasi antarbudaya dapat terjadi dimanapun, salah satunya komunikasi antarbudaya dalam konteks bisnis, yang hal tersebut merujuk ke penelitian ini.

Dalam proses komunikasi yang dibatasi dengan bahasa dan budaya akan memungkinkan terjadinya konflik sehingga dapat mengakibatkan pesan dari komunikasi tidak akan diterima dengan tepat dan menimbulkan persepsi yang berbeda. Begitu juga mengenai budaya, setiap orang memiliki budaya bekerja yang berbeda-beda sehingga belum tentu orang lain akan setuju dengan *attitude* yang dimiliki oleh orang lain. Dari komunikasi yang efektif, bahasa dan budaya tidak akan menjadi suatu halangan bagi para pekerja di English First Karawaci (pekerja asing dan pekerja lokal) dalam membangun tim yang solid dan kerjasama yang kuat karena semakin efektifnya komunikasi maka antara pekerja asing dan pekerja lokal akan dapat membagi pengalaman yang positif ataupun yang negatif.

Maka penelitian ini akan memfokuskan pada penyelesaian suatu konflik dan ataupun meminimalisir konflik yang akan terjadi karena perbedaan komunikasi antarbudaya yang dibatasi bahasa dan budaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep manajemen konflik antarbudaya dan teori pengurangan ketidakpastian yang sudah dijabarkan sebelumnya, dan konsep-konsep yang menunjang untuk dipakai oleh peneliti untuk membahas penelitian ini.