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

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hal yang penting bagi peneliti dimana peneliti dapat mengetahui fokus penelitian yang akan diteliti. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang pernah dilakukan oleh seseorang yang topik pembahasannya hampir sama dengan topik yang akan diteliti.

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Yuvantinus Effrem W, dari Universitas Indonesia, tahun 2010, dengan judul "Proses Adaptasi budaya mahasiswa perantau (Studi Kualitatif Pada Mahasiswa Asal Kupang, Palu, Pringsewu, Dan Singkawang Di FISIP Universitas Indonesia)". Dari judul diatas dapat dilihat bahwa topik yang diangkat oleh Yuvantinus sama dengan peneliti, yaitu sama-sama meneliti tentang pertemanan antar budaya.

Tujuan penelitian terdahulu ini adalah untuk mengkaji proses adaptasi budaya mahasiswa perantau di lingkungan FISIP Universitas Indonesia.

Penelitian ini menggunakan konsep psikologi komunikasi yang menjelaskan tentang keluar dari zona nyaman mereka untuk bertahan di lingkungan yang baru dan ada pula yang tidak bisa bertahan dan terpaksa "kembali" ke tempat asal mereka.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode penelitian fenomenologi, dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi.

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

Hasil dari penelitian ini adalah kelompok yang diteliti cenderung menggunakan manajemen konflik kolaborasi untuk menyelesaikan setiap konflik yang ada.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah penelitian terdahulu fokus pada mengkaji proses adaptasi sedangkan penelitian peneliti fokus terhadap manajemen konflik untuk menghadapi setiap konflik yang terjadi karena faktor perbedaan budaya.

Penelitian terdahulu kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Eko Purwito Hidayat pada tahun 2013 yang berjudul "Manajemen Konflik Dan Negosiasi Wajah Dalam Komunikasi Antar Budaya Pasca Konflik Etnik Pamona Dan Bugis Di Poso"

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui cara dan usaha dari manajemen konflik dan negosiasi wajah untuk menyelesaikan konflik yang ada. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian etnografi dimana peneliti terjun langsung dan tinggal bersama-sama masyarakat Poso di beberapa daerah.

Dalam proses penelitian ini menggunakan proses negosiasi dan rekonsiliasi konflik. Kedua proses tersebut terdapat pada Face Negotiation Theory dimana kedua komunitas cenderung bersifat kolektivistik dan menyelesaikan konflik dengan menjaga wajah kelompok lainnya.

Hasil penelitian ini adalah gaya penyelesaian konflik antar kedua komunitas cenderung sebagian menggunakan *compromising style*, pasca konflik justru negosiasi yang banyak digunakan adalah *avoiding style*. Stereotipe,

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

Prasangka dan Etnosentrisme yang berkembang dari masing-masing kelompok dapat menjadi hambatan dalam proses-proses komunikasi antar budaya serta kerentanan dan kerawanan akan potensi konflik berikutnya.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah penelitian peneliti tidak membahas negosiasi wajah tetapi membahas manajemen konflik antar budaya.

2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan

2.1.1 Face Negotiation Theory

Penjelasan pertemanan kedua pasang sahabat diatas maka bisa dijabarkan dengan teori Negosiasi Wajah *(Face Negotiation Theory)*. Teori ini menjelaskan bahwa akar konflik didasarkan pada identitas manajemen pada tingkat individu dan budaya. Berbagai aspek dari individu dan identitas budaya yang digambarkan sebagai wajah. Muka umum adalah gambar dari seorang individu atau kelompok masyarakat yang mereka melihat dan menilai berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai budaya. Konflik yang terjadi ketika individu atau kelompok memiliki wajah yang seperti terancam.

Harry Triandis, psikolog dari Universitas Illionis menyatakan bahwa terdapat tiga perbedaan penting dalam kolektivisme dan individualism. Perbedaan itu adalah mengenai arti dari diri *(self)*, tujuan *(goals)* dan kewajiban *(duty)*. Seorang kolektivis akan menganggap dirinya sebagai seorang mahasiswa, anak, seorang muslim dan perempuan. Pada budaya kolektivis, masyarakat cenderung untuk menekankan pada penggunaan gaya penyelesaian konflik seperti mediasi

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

dan negosiasi. Lalu seorang kolektivis akan bersosialisasi untuk menikmati kewajiban mereka yang ada untuk melayani atau membantu orang lain. Seorang kolektivis tidak akan pernah melawan tujuan dari kelompok, dia akan berjalan dengan tujan kelompoknya. Gaya peyelesaian konflik yang diambil lebih bersifat membantu lawan atau menghindari konflik itu sendiri.

Berlawanan dengan seorang individualis, nilai dari individualisme adalah ikatan sesama individu dalam sebuah masyarakat mulai hilang, dan perhatian individu hanya terpusat pada dirinya dan keluarga intinya saja. Seorang yang individualis akan menganggap dirinya sebagai dirinya sendiri, tidak terpengaruh dan bergantung dengan lingkungan yang menyokongnya. Ia yang akan lebih menonjolkan kepentingan pribadinya dan individualis akan bekerja dengan prinsip yang minim untuk membedakan mana kesenangan dan mana keuntungan untuk diri sendiri. Gaya penyelesaian konflik yang diambil cenderung menggunakan metode dominasi dan secara frontal. (Leung dalam Gire,1997)

2.1.2 Komunikasi Antar Budaya

Liliweri mengatakan bahwa proses komunikasi antar budaya merupakan interaksi antarpribadi dan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh beberapa orang yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda (Liliweri, 2003, hal. 13). Philipsen mendeskripsikan budaya sebagai suatu konstruksi sosial dan pola simbol, makna-makna, pendapat, dan aturan-aturan yang dipancarkan secara mensejarah (Griffin, 2006, hal. 146). Menurut (Mulyana, 2005, hal. 10) menyakini bahwa Komunikasi Antar Budaya adalah komunikasi yang terjadi di

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

antara orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda (bisa beda ras, etnik, atau sosioekonomi, atau gabungan dari semua perbedaan ini. Menurut (L. Tubbs & Moss, 2000, hal. 12), komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda budaya (baik dalam arti ras, etnik, atau perbedaan-perbedaan sosio ekonomi).

Terdapat beberapa prinsip-prinsip Komunikasi Antarbudaya (Liliweri, 2002, hal. 37)

1. Relativitas Bahasa
2. Bahasa Sebagai Cermin Budaya
3. Mengurangi Ketidak-pastian
4. Kesadaran Diri dan Perbedaan Antarbudaya
5. Interaksi Awal dan Perbedaan Antarbudaya
6. Memaksimalkan Hasil Interaksi

Tujuan Komunikasi Antar Budaya menurut (Liliweri, 2002, hal. 12) salah satu hal yang paling ditekankan adalah tujuan dari komunikasi antarbudaya adalah mengurangi tingkat ketidakpastian tentang orang lain.

Ada beberapa hambatan komunikasi atau yang juga dikenal sebagai *Communication Barrier*. *Communication Barrier* adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif (Chaney & Martin, 2004, hal. 11)

Jenis-jenis hambatan komunikasi antar budaya *(communication barrier)* dalam komunikasi antar budaya *(intercultural communication)* mempunyai

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

bentuk seperti gunung es yang terbenam di dalam air. Hambatan komunikasi yang ada terbagi dua yaitu diatas air *(above waterline)* dan dibawah air *(below waterline).*

Faktor-faktor hambatan komunikasi antar budaya yang berada dibawah air *(below waterline)* adalah faktor-faktor yang membentuk perilaku atau sikap seseorang, hambatan semacam ini cukup sulit untuk dilihat atau diperhatikan. Jenis-jenis hambatan semacam ini adalah persepsi *(perceptions)*, norma *(norms)*, stereotip *(stereotypes)*, filosofi bisnis *(business philosophy)*, aturan *(rules)*, jaringan *(networks)*, nilai *(values)*, dan grup cabang *(subcultures group).*

Sedangkan terdapat 9 (sembilan) jenis hambatan komunikasi antar budaya yang berada diatas air *(above waterline).* Hambatan komunikasi semacam ini lebih mudah untuk dilihat karena hambatan-hambatan ini banyak yang berbentuk fisik. Hambatan-hambatan tersebut adalah (Chaney & Martin, 2004, hal. 11-12)

1. Fisik *(Physical)*

Hambatan komunikasi semacam ini berasal dari hambatan waktu, lingkungan, kebutuhan diri, dan juga media fisik.

2. Budaya *(Cultural)*

Hambatan ini berasal dari etnik yang berbeda, agama, dan juga perbedaan sosial yang ada antara budaya yang satu dengan yang lainnya.

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

3. Persepsi *(Perceptual)*

Jenis hambatan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai suatu hal. Sehingga untuk mengartikan sesuatu setiap budaya akan mempunyai pemikiran yang berbeda-beda.

4. Motivasi *(Motivational)*

Hambatan semacam ini berkaitan dengan tingkat motivasi dari pendengar, maksudnya adalah apakah pendengar yang menerima pesan ingin menerima pesan tersebut atau apakah pendengar tersebut sedang malas dan tidak punya motivasi sehingga dapat menjadi hambatan komunikasi.

5. Pengalaman *(Experiantial)*

Experiental adalah jenis hambatan yang terjadi karena setiap individu tidak memiliki pengalaman hidup yang sama sehingga setiap individu mempunyai persepsi dan juga konsep yang berbeda-beda dalam melihat sesuatu.

6. Emosi *(Emotional)*

Hal ini berkaitan dengan emosi atau perasaan pribadi dari pendengar. Apabila emosi pendengar sedang buruk maka hambatan komunikasi yang terjadi akan semakin besar dan sulit untuk dilalui.

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

7. Bahasa *(Linguistic)*

Hambatan komunikasi yang berikut ini terjadi apabila pengirim pesan *(sender)* dan penerima pesan *(receiver)* menggunakan bahasa yang berbeda atau penggunaan kata-kata yang tidak dimengerti oleh penerima pesan.

8. Nonverbal

Hambatan nonverbal adalah hambatan komunikasi yang tidak berbentuk kata-kata tetapi dapat menjadi hambatan komunikasi. Contohnya adalah wajah marah yang dibuat oleh penerima pesan *(receiver)* ketika pengirim pesan *(sender)* melakukan komunikasi. Wajah marah yang dibuat tersebut dapat menjadi penghambat komunikasi karena mungkin saja pengirim pesan akan merasa tidak maksimal atau takut untuk mengirimkan pesan kepada penerima pesan.

9. Kompetisi *(Competition)*

Hambatan semacam ini muncul apabila penerima pesan sedang melakukan kegiatan lain sambil mendengarkan. Contohnya adalah menerima telepon selular sambil menyetir, karena melakukan 2 (dua) kegiatan sekaligus maka penerima pesan tidak akan mendengarkan pesan yang disampaikan melalui telepon selularnya secara maksimal. (Chaney & Martin, 2004)

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

2.1.3 Konflik

Konflik berasal dari kata *configere* (latin) yang berarti memukul. Secara sosiologis, pengertian konflik adalah suatu proses sosial antara dua orang atau lebih yang saling berusaha untuk menyingkirkan satu sama lain.

Soekanto (2006: 280) memberikan pengertian konflik berdasarkan tujuan. Menurutnya pengertian konflik adalah pertentangan untuk berusaha memenuhi tujuan dengan cara menentang pihak lawan. Senada dengan Soekanto, Lewis A.Coser dalam buku *The function of Social conflict*, pengertian konflik adalah perjuangan nilai atau tuntutan atas status. Ditambahkan bahwa konflik adalah bagian dari masyarakat yang akan selalu ada, sehingga apabila ada masyarakat akan muncul. (Littlejohn & Domenici, 2007, hal. 112) membagi 3 pengertian konflik yaitu: konflik sebagai pertentangan dalam perebutan tujuan (*conflict in the struggle for goals*), konflik sebagai sebuah antagonism dan konflik sebagai oposisi sosial *(conflict as social opposition*).

Menurut Antonius dkk konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi.

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakterstik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, serta budaya dan tujuan hidup yang berbeda, perbedaan inilah yang melatarbelakangi terjadinya konflik. Konflik adalah sebagai perbedaan persepsi mengenai kepentingan terjadi ketika tidak terlihat adanya alternatif.

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan selalu akan terjadi. yang dapat memuaskan aspirasi kedua belah pihak (Antonius, 2002, hal. 23).

2.1.4 Sumber-Sumber Konflik

Konflik memiliki sebab yang melatarbelakangi adanya konflik atau pertentangan Wiese dan Becker, dalam (Soerjono, 2007, hal. 91)

1. Perbedaan antara individu-individu
2. Perbedaan kebudayaan
3. Perbedaan kepentingan
4. Perubahan sosial

Konflik dapat terjadi secara alami karena adanya kondisi obyektif yang dapat menimbulkan terjadinya konflik. Berikut ini adalah kondisi obyektif yang bisa menimbulkan konflik (Wirawan, 2010, hal. 13)

1. Tujuan yang berbeda dkemukakan oleh Hocker dan Wilmot, konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda.
2. Komunikasi yang tidak baik.
3. Beragam karakteristik sosial.
4. Pribadi orang.
5. Kebutuhan

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

2.1.5 Manajemen Konflik

Adapun metode-metode pemecahan masalah akibat konflik sosial budaya yang biasa digunakan menurut (Wirawan, 2010, hal. 113) antara lain sebagai berikut :

1. Metode kompetisi *(competition)*

Metode ini memastikan bahwa kita memenangkan konflik dan pihak lain kalah. Biasanya kita menggunakan kekuasaan atau pengaruh kita untuk memastikan bahwa dalam konflik tersebut kita yang keluar sebagai pemenangnya. Individu yang mempunyai gaya penyelesaian konflik ini berusaha untuk mendapatkan kekuatan dengan cara konfrontasi langsung. Individu ini juga selalu berusaha untuk memenangkan konflik tanpa memikirkan kepentingan dan keinginan lawan. Keinginan untuk memenangkan diri sendiri tanpa memikirkan kepentingan orang lain.

2. Metode menghindari *(avoidance)*

Metode menghindari merupakan situasi dimana individu menarik diri ata menghindari potensi konflik yang mungkin timbul. Karakteristik individu yang mempunyai gaya penyelesaian konflik menghindari ini menolak adanya konflik, tidak berkomitmen, mengalihkan topik pembicaraan, serta tidak berusaha menyelesaikan konflik. Hal ini bisa berarti bahwa kedua belah pihak tidak sepakat untuk menyelesaikan konflik atau menemukan kesepakatan untuk mengatasi konflik tersebut. Kita tidak memaksakan keinginan kita dan sebaliknya tidak terlalu menginginkan sesuatu yang dimiliki atau dikuasai pihak lain. Cara ini

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

sebetulnya hanya bisa kita lakukan untuk potensi konflik yang ringan dan tidak terlalu penting. Jadi agar tidak menjadi beban dalam pikiran atau kehidupan kita, sebaiknya memang setiap potensi konflik harus dapat segera diselesaikan.

3. Metode akomodasi *(accommodation)*

Metode akomodasi merupakan situasi dimana salah satu pihak bersedia mengorbankan kepentingan pribadi untuk memuaskan pihak kedua. Individu yang memilih gaya penyelesaian konflik ini memiliki karakteristik ingin memberikan yang terbaik untuk kelompok. Gaya ini menempatkan kita dalam posisi mengalah atau mengakomodasi kepentingan pihak lain. Gaya ini kita gunakan untuk menghindari kesulitan atau masalah yang lebih besar. Gaya ini juga merupakan upaya untuk mengurangi tingkat ketegangan akibat dari konflik tersebut atau menciptakan perdamaian yang kita inginkan.

4. Metode kompromi *(compromise)*

Orang yang suka gaya mengorbankan mencoba untuk menemukan solusi yang akan memuaskan semua orang. Setiap orang diharapkan untuk memberikan sesuatu, dan kompromi dirinya sendiri juga mengharapkan untuk melepaskan sesuatu.

5. Metode kolaborasi *(collaboration)*

Gaya manajemen konflik kolaborasi atau bekerja sama. Tujuannya adalah mengatasi konflik dengan menciptakan penyelesaian melalui kesepakatan bersama

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

yang mengikat semua pihak yang bertikai. Hal ini menunjukkan perhatian yang tinggi bukan hanya pada tujuan individual melainkan tujuan lawan, solusi bagi permasalahan, dan kebaikan dan hubungan interpersonal. Gaya penyelesaian konflik ini mempunyai sifat kooperatif, efektif, dan berfokus pada usaha bersama. Dalam hal ini, kolaborasi (*collaborating*) biasa disebut sebagai gaya penyelesaian konflik yang saling menguntungkan. Secara sederhana proses ini dapat dijelaskan bahwa masing-masing pihak memahami dengan sepenuhnya keinginan atau tuntutan pihak lainnya dan berusaha dengan penuh komitmen untuk mencari titik temu kedua kepentingan tersebut.

2.1.6 Akulturasi Budaya

Akulturasi budaya pada dasarnya merupakan sebuah proses sosial yang timbul manakala suatu kelompok tertentu dihadapkan dengan unsur dari suatu kebudayaan yang berbeda. Untuk memahami pengertian akulturasi dalam konteks budaya pertama-tama kita perlu memahami definisi budaya dan kebudayaan terlebih dahulu. Menurut Sachari kebudayaan adalah suatu totalitas dari proses dan hasil aktivitas suatu bangsa dalam bidang estetis, moral, dan ideasionalyang terjadi melalui proses integrasi, baik integrasi historis maupun pengaruh jangka panjangnya. Para ahli ilmu sosial mengartikan konsep kebudayaan itu dalam marti yang sangat luas yakni meliputi seluruh aktivitas manusia dalam kehidupannya, yaiu seluruh hasil dari pikiran, karya dan hasil karya manusia yang tidak berakar kepada nalurinya (Koentjaraningrat, 2003, hal. 81)

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

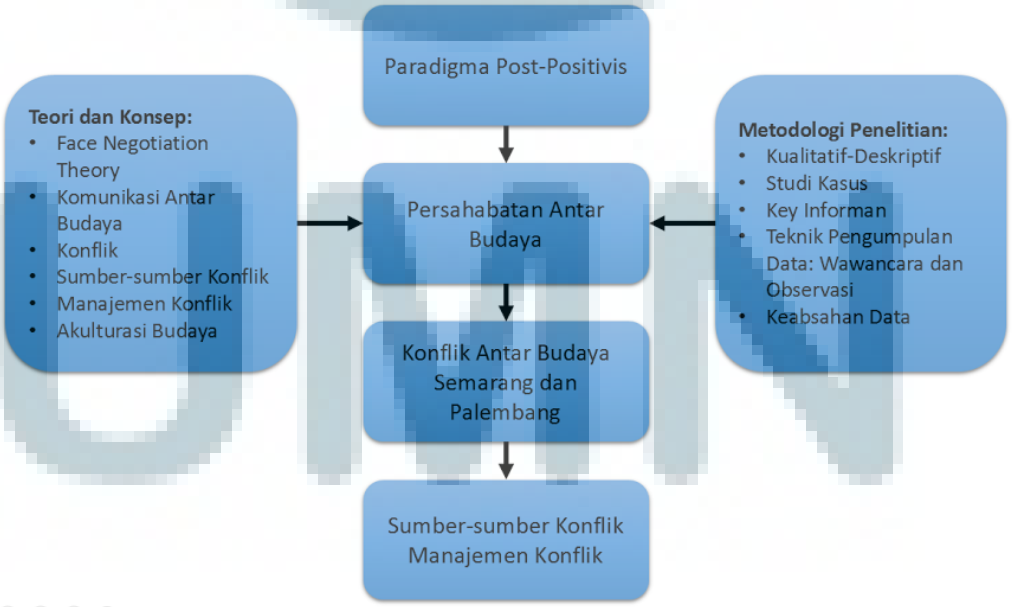
Manusia adalah makhluk sosio budaya yang memperoleh perilaluknya lewat belajar. Dari semua aspek belajar manusia, komunikasi merupakan aspek yang terpenting dan paling mendasar karena kegiatan komunikasi berfungsi sebagai alat untuk menafsirkan lingkungan fisik dan sosial kita.

Proses yang dilalui individu-individu untuk memperoleh aturan-aturan (budaya) dimulai dari masa awal hidupnya hingga akhir hayatnya. Melalui proses sosialisasi dan pendidikan pola-pola budaya ditanamkan ke dalam sistem syaraf manusia dan menjadi kepribadian dan perilaku masing-masing indivdu. Proses belajar ini menjadikan manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lain dari anggota budaya lainnya yang juga memiliki pola-pola komunikasi serupa. Proses memperoleh pola-pola demikian oleh individu-individu itu disebut enkulturasi. Proses enkulturasi sendiri mempunyai pengertian proses belajar dan menyesuaikan alam pikiran serta sikap terhadap adat istiadat, system, norma, serta semua peraturan yang terdapat dalam kebudayaan seseorang (Koentjaraningrat, 2003, hal. 145)

Hubungan antara budaya dan individu seperti dalam proses enkulturasi membuat manusia untuk menyesuaikan dirinya dengan keadaan. Secara bertahap seorang individu imigran belajar menciptakan situasi-situasi dan relasi-relasi yang tepat dalam masyarakat pribumi sejalan dengan berbagai transaksi yang ia lakukan dengan orang lain. Pada saatnya, imigran akan menggunakan cara-cara berperilaku masyarakat pribumi untuk menyesuaikan diri dengan pola-pola yang dianut masyarakat setempat begitu juga sebaliknya. Perubahan pola dari pola lama ke pola yang baru ini disebut akulturasi.

Manajemen Konflik..., Oktavia Susanti Hadi, FIKOM UMN, 2015

Proses akulturasi dalam masyarakat dipengaruhi oleh faktor pendorong yang mempengaruhi lama/cepatnya, baik/buruknya, serta berhasil/tidaknya proses akulturasi. Faktor Pendorong yang dimaksud adalah:

- Kontak dengan kebudayaan lain
- Sistem pendidikan formal yang maju
- Sikap menghargai hasil karya seseorang dan keinginan untuk maju
- Toleransi terhadap perbuatan-perbuatan yang menyimpang (deviation)
- Sistem terbuka pada lapisan masyarakat
- Adanya penduduk yang heterogen
- Ketidakpuasan masyarakat terhadap bidang-bidang kehidupan tertentu
- Adanya orientasi ke masa depan

2.3 Alur Pikir