

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Budaya

Menurut Tubbs & Moss (2000) menyatakan bahwa budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi (dalam Beamer & Varner, 2001, p. 4). Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termasuk sistem agama dan politik, adaptasi istiadat, bahasa, perkakas, pakaian, bangunan, dan karya seni. Cara berpakaian, hubungan dengan orang tua dan teman-teman, apa yang diharapkan dari perkawinan dan pekerjaan, makanan, bahasa, semua itu dipengaruhi oleh budaya. Ini tidak berarti bahwa berpikir, percaya, dan bertindak sama persis seperti setiap orang lain dalam satu budaya. Tidak semua anggota budaya memiliki unsur budaya secara bersama. Selain itu, sebuah budaya akan berubah dan berevolusi dari waktu ke waktu. Namun, seperangkat karakteristik dimiliki bersama oleh sebuah kelompok secara keseluruhan dan dapat dilacak, meskipun telah berubah banyak, dari generasi ke generasi.

Budaya berkenaan dengan cara manusia hidup. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Bahasa, persahabatan, kebiasaan makan, praktik komunikasi, tindakan-tindakan sosial, kegiatan-kegiatan ekonomi dan politik, dan teknologi semua itu berdasarkan pola-pola budaya. Apa yang orang-orang lakukan, bagaimana mereka bertindak, bagaimana mereka hidup dan berkomunikasi merupakan respons-respons terhadap dan fungsi-fungsi dari budaya mereka.

Budaya adalah suatu konsep yang membangkitkan minat. Secara formal budaya didefinisikan sebagai “tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok” (Mulyana & Rakhmat, 2006, p. 18). Budaya menampakkan diri dalam pola-pola bahasa dan dalam bentuk-bentuk kegiatan dan perilaku yang berfungsi sebagai model-model bagi tindakan-tindakan penyesuaian diri dan gaya komunikasi yang memungkinkan orang-orang tinggal dalam suatu masyarakat di suatu lingkungan

geografis tertentu pada suatu tingkat perkembangan teknis tertentu dan pada suatu saat tertentu. Budaya juga berkenaan dengan sifat-sifat dari objek-objek materi yang memainkan peranan penting dalam kehidupan sehari-hari. Budaya berkesinambungan dan hadir dimana-mana, budaya meliputi semua peneguhan perilaku yang diterima selama suatu periode kehidupan. Budaya juga berkenaan dengan bentuk dan struktur fisik serta lingkungan sosial yang mempengaruhi hidup kita. Sebagian besar pengaruh budaya terhadap kehidupan kita tidak akan kita sadari. Mungkin suatu cara untuk memahami pengaruh budaya adalah dengan membandingkannya dengan komputer elektronik: kita memrogram komputer untuk melakukan sesuatu, budaya kita pun memrogram kita agar melakukan sesuatu dan menjadikan kita apa adanya. Budaya kita pasti mempengaruhi kita sejak dalam kandungan hingga mati dan bahkan setelah matipun kita dikuburkan dengan cara-cara yang sesuai dengan budaya kita.

Budaya dan komunikasi tak dapat dipisahkan karena budaya tidak hanya menentukan siapa berbicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan. Sebenarnya seluruh perbendaharaan perilaku kita sangat bergantung pada budaya tempat kita dibesarkan. Konsekuensinya, budaya merupakan landasan komunikasi. Bila budaya beraneka ragam, maka beraneka ragam pula praktik-praktik komunikasi. (Mulyana & Rakhmat, 2006)

Satu alat untuk memeriksa jendela budaya adalah pendekatan pada budaya diuraikan oleh Edward Hall, membedakan antara budaya-budaya dalam basis dari aturan atas konteks dalam berkomunikasi. Budaya konteks rendah ditandai dengan komunikasi konteks rendah: pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan berterusterang. Sifat dari komunikasi konteks rendah adalah cepat dan mudah berubah, karena itu tidak menyatukan kelompok.

Sebaliknya, budaya konteks tinggi ditandai dengan komunikasi konteks tinggi: kebanyakan pesan bersifat implisit, tidak langsung, dan tidak terus terang. Sifat komunikasi konteks tinggi: tahan lama, lamban berubah, dan mengikat kelompok yang menggunakannya. Berdasarkan sifatnya orang-orang berbudaya

tinggi lebih menyadari proses penyaringan budaya dibandingkan orang – orang berbudaya konteks rendah (dalam Mulyana, 2004, p. 294).

Menurut Richard Lewis (2004, p. ix) budaya dunia diklasifikasikan dalam tiga kategori kasar :

Linier – aktif → orang-orang merencanakan, menjadwalkan, mengorganisasikan dan melakukan suatu kegiatan satu demi satu.

Multi – aktif → orang-orang yang suka berbicara dan lincah, yang melakukan banyak hal sekaligus, merencanakan prioritas mereka tidak sesuai dengan jadwal, tapi sesuai dengan gerak hati yang relatif atau tingkat kepentingan perjanjian.

Reaktif → budaya yang memprioritaskan sopan santun dan rasa hormat, mendengarkan lawan bicara dengan tenang dan memberi reaksi terhadap usulan pihak lain dengan hati-hati.

### **2.1.1 Komunikasi Antar Budaya**

“Bila komunikasi terjadi antara orang-orang yang berbeda bangsa, ras, bahasa, agama, tingkat pendidikan, status sosial atau bahkan jenis kelamin, komunikasi demikian disebut komunikasi antar budaya” (Mulyana & Rakhmat, 2006, p. v). Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

Budaya-budaya yang berbeda memiliki sistem-sistem nilai yang berbeda dan karenanya ikut menentukan tujuan hidup yang berbeda. Cara kita berkomunikasi sangat bergantung pada budaya kita: bahasa, aturan, dan norma kita masing-masing. “Edward Sapir (1929), mengingatkan para ilmuwan sosial bahwa bahasa-bahasa yang berlainan mempengaruhi cara berpikir” (dalam Mulyana & Rakhmat, 2006, p. v). Sebagai ilustrasi, fakta bahwa orang-orang Eskimo mempunyai sekitar 20 kata untuk melukiskan salju, menunjukkan betapa berbeda kelompok tersebut dalam memikirkan salju. Mungkin ada kata-kata khusus untuk melukiskan salju yang lembek, yang keras, yang indah, salju

licin/berbahaya, dsb. Kategori salju begitu penting bagi mereka mempengaruhi hidup dan bahkan keselamatan mereka. Tingkatan-tingkatan bahasa dalam bahasa Jawa menunjukkan alam pikiran yaitu status sosial yang berbeda pula bagi pihak-pihak yang menggunakan bahasa tersebut. Penggunaan *tenses* dalam bahasa Inggris mengisyaratkan bahwa orang-orang Inggris sangat sadar akan waktu dan menekankan pentingnya waktu (Mulyana & Rakhmat, 2006).

Ada kesulitan-kesulitan komunikasi yang dihadapi para aktor yang terlibat, yang diakibatkan perbedaan kultural masing-masing aktor. Perilaku manusia memang tidak bersifat acak. Kesalahpahaman pasti terjadi ketika kita bergaul dengan kelompok-kelompok budaya yang berbeda. Problem utamanya adalah kita cenderung menganggap budaya kita sebagai suatu kemestian, tanpa mempersoalkannya lagi (*taken-for-granted*), dan karenanya kita menggunakannya sebagai standard untuk mengukur budaya-budaya lain.

Ketika kita berkomunikasi dengan orang-orang lain, kita dihadapkan dengan bahasa-bahasa, aturan-aturan, dan nilai-nilai yang berbeda. Sulit bagi kita untuk memahami komunikasi mereka bila kita sangat etnosentrisme. Menurut Sumner etnosentrisme adalah “memandang segala sesuatu dalam kelompok sendiri sebagai pusat segala sesuatu itu, dan hal-hal lainnya diukur dan dinilai berdasarkan rujukan kelompoknya” (dalam Mulyana & Rakhmat, 2006, p. viii). Pandangan-pandangan etnosentrik itu antara lain berbentuk stereotip, yaitu suatu generalisasi atas sekelompok orang, objek, atau peristiwa yang secara luas dianut suatu budaya

Kesalahpahaman-kesalahpahaman antarbudaya di atas dapat dikurangi bila kita sedikitnya mengetahui bahasa dan perilaku budaya orang lain, mengetahui prinsip-prinsip komunikasi antarbudaya dan mempraktikkannya dalam berkomunikasi dengan orang-orang lain. Kebutuhan untuk mempelajari komunikasi antarbudaya semakin terasakan karena semakin banyak orang asing yang datang ke negara kita. (Mulyana & Rakhmat, 2006)

“Komunikasi antarbudaya terjadi bila pengirim pesan adalah anggota dari suatu budaya dan penerimaan pesannya adalah anggota dari suatu budaya lain” (Mulyana & Rakhmat, 2006, p.12).

Seperti telah kita lihat, budaya mempengaruhi orang yang berkomunikasi. Budaya bertanggung jawab atas seluruh perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki setiap orang. Konsekuensinya, perbendaharaan-perbendaharaan yang dimiliki dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, yang dapat menimbulkan segala macam kesulitan.

Masing-masing budaya mempunyai bahasa sendiri dan kebanyakan antara satu dengan yang lainnya akan mengalami kesulitan di awal jika harus langsung berada ditengah-tengah lingkungan tersebut. Perbedaan di antara bahasa terlihat paling besar, tentu saja pada awal interaksi. Perbedaan bahasa membuat komunikasi antarbudaya yang efektif menjadi tidak mungkin terjadi.

Bahasa mencerminkan budaya. Makin besar perbedaan budaya, makin besar perbedaan komunikasi baik dalam bahasa maupun dalam isyarat nonverbal komunikasi akan sulit dilakukan. Kesulitan ini dapat mengakibatkan banyak kesalahan komunikasi, keasalahan kalimat, lebih besar salah paham, dan makin banyak kesalahan persepsi.

Makin besar perbedaan budaya maka makin besar ketidakpastian atau lebih dikenal dengan istilah *ambiguitas*, dari makin besar ketidakpastian yang ada maka seseorang akan makin besar ketidakpastian yang ada maka seseorang akan makin sulit untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku orang lain.

Perlu adanya kesadaran dalam diri untuk menyadari bahwa perbedaan akan selalu ada dalam lingkungan kita dan dari adanya kesadaran diri tersebut akan lebih mempermudah kita untuk komunikasi dengan orang lain yang berbeda budaya dengan kita.

Interaksi awal akan sangat mempengaruhi seseorang untuk tetap berhubungan dengan orang lain yang berbeda budaya dengan dia atau akan mengakhiri hubungan tersebut. Semakin besar perbedaan budaya yang ada kita harus mencoba untuk menghindari kecenderungan untuk menilai orang lain secara tergesa-gesa berdasarkan penilaian kita. Karena itu kita perlu lebih fleksibel untuk memperbaiki pendapat dan penilaian kita terhadap orang lain.

Dalam komunikasi antarbudaya kita berusaha untuk memaksimalkan hasil interaksi. Konsekuensi yang mengisyaratkan implikasi yang penting bagi komunikasi antarbudaya. Orang akan berinteraksi dengan orang lain yang mereka

perkirakan memberi hasil positif, karena komunikasi antarbudaya tersebut sulit. Seringkali kita menghindari komunikasi tersebut dan lebih memilih berbicara dan berhubungan dengan teman yang memiliki kesamaan atau kemiripan karakter dengan dia, justru itu akan mempersempit wawasan dan pandangan kita terhadap orang lain yang memiliki perbedaan budaya dengan kita (Devito, 1997).

### **2.1.2 Hambatan Komunikasi**

Meskipun seseorang telah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi, namun untuk berkomunikasi secara efektif tidaklah mudah. Ada banyak hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif, pembahasan hambatan disini dibedakan menjadi dua, yaitu sifat hambatan dan faktor-faktor penghambatnya itu sendiri.

#### **Sifat hambatan**

Hambatan terhadap jalannya komunikasi berdasar sifatnya dapat dibedakan menjadi yang bersifat obyektif maupun subyektif. Pembahasan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

#### **Hambatan yang bersifat obyektif**

Merupakan hambatan terhadap komunikasi yang disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik seperti gangguan pengeras suara yang digunakan komunikator, gangguan cuaca pada saat komunikator menggunakan media radio, dan gangguan suara bising kendaraan atau mesin merupakan contoh-contoh gangguan yang bersifat obyektif. Gangguan obyektif dapat pula karena kurangnya kemampuan berkomunikasi, seperti penyajian yang kurang baik, timing yang kurang tepat, dan pemilihan media yang kurang tepat. Komunikator maupun komunikan perlu memahami faktor-faktor penghambat ini agar dapat mewujudkan komunikasi yang efektif (Haryani, 2001).

## **Faktor-faktor penghambat**

Setelah memahami sifat hambatan baik obyektif maupun subyektif, selanjutnya membahas faktor-faktor penghambat komunikasi itu sendiri. Pembahasan mengenai faktor-faktor penghambat akan mencakup jenis penghambatnya.

### a. Gangguan (*noise*)

Gangguan komunikasi merupakan segala sesuatu yang menyebabkan proses komunikasi tidak lancar atau terganggu. Gangguan komunikasi dibedakan menjadi dua, yaitu gangguan fisik dan gangguan semantik.

Gangguan Fisik adalah gangguan yang disebabkan oleh faktor saluran komunikasi yang bersifat fisik. Contoh gangguan fisik dalam komunikasi verbal adalah gangguan suara ganda atau gaung pada pengeras suara, bunyi kendaraan, suara gaduh dll. Dalam komunikasi nonverbal, tulisan misalnya ada halaman surat yang hilang dan huruf yang tidak jelas, sedang contoh dalam komunikasi melalui visual, misalnya pada televisi yaitu gambar yang buram.

Gangguan Semantik adalah pengetahuan mengenai pengertian kata-kata yang sebenarnya dan perubahan pengertian kata-kata. Suatu kata mempunyai pengertian denotatif dan konotatif. Pengertian denotatif adalah pengertian suatu kata yang terdapat dalam kamus dan secara umum diterima oleh orang-orang yang mempunyai bahasa dan kebudayaan yang sama. Pengertian konotatif adalah pengertian yang bersifat emosional dan evaluatif yang disebabkan latar belakang dan pengalaman seseorang. Gangguan semantik adalah gangguan yang berkenaan dengan penggunaan kata atau bahasa yang tidak tepat sehingga pengertiannya menjadi tidak seperti yang dimaksud oleh komunikator. Karena orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menginterpretasikan kata atau bahasa yang digunakan untuk menyalurkan pesan dengan berbagai cara, maka dapat terjadi mereka mempunyai pengertian yang berbeda.

b. Kepentingan (*interest*)

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi dan mengartikan suatu pesan. Lebih dari itu kepentingan akan menentukan daya tangkap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku seseorang. Orang cenderung memperhatikan pesan yang ada hubungannya dengan kepentingannya sendiri. Jika sebuah pesan tidak sesuai atau bertentangan dengan kepentingan dirinya, maka seseorang akan menanggapi dengan tidak sungguh-sungguh atau mengemukakan alasan yang tersembunyi (Haryani, 2001).

c. Motivasi

Motivasi akan mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, demikian pula dalam komunikasi, motivasi orang tersebut akan menentukan intensitas tanggapan seseorang terhadap pesan yang dikomunikasikan. Namun keinginan seseorang akan berbeda dengan orang lain, bahkan pada diri seseorang kebutuhan dan keinginannya dapat berbeda pula. Oleh karena itu intensitas tanggapan seseorang dapat berbeda dengan orang lain dan dapat berbeda dari waktu ke waktu (Haryani, 2001).

Seberapa tingkat intensitas dan seberapa tingkat penerimaan seseorang dengan pesan yang dikomunikasikan tergantung pada seberapa tingkat kesesuaian pesan tersebut dengan motivasinya. Semakin sesuai pesan dengan motivasi seseorang, semakin tinggi intensitas dan semakin besar tingkat penerimaannya. Namun demikian dapat terjadi komunikasi memberikan umpan balik yang semu, seolah-oleh komunikasi penuh perhatian terhadap apa yang dikomunikasikan. Hal ini sering dilakukan untuk menyenangkan komunikator atau komunikasi mempunyai maksud-maksud tertentu.

d. Prasangka

Prasangka seseorang terhadap suatu masalah atau terhadap seseorang pada umumnya ditentukan oleh *term of reference* (kerangka pikir) orang tersebut. Prasangka ini menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi, karena meskipun belum ada yang dikomunikasikan, orang tersebut sudah bersikap curiga, tidak percaya, dan menentang terhadap apa yang akan dikomunikasikan. Mengapa demikian? Karena adanya prasangka ini membuat seseorang menarik kesimpulan berdasar emosi dan bersifat subyektif sehingga seseorang menjadi tidak rasional lagi. Seseorang yang sering berkata bohong, pada suatu saat berkata jujur, tetapi apa yang dikatakannya itu akan dianggap bohong pula (Haryani, 2001).

### 2.1.3 Hambatan dalam Komunikasi Antar Budaya - *Stumbling Blocks in Intercultural Communications.*

Laray M. Barna (1994) mengupas tentang hambatan dalam komunikasi antar budaya dan menyatakan ada 6 hambatan dalam komunikasi antar budaya.

#### 1. Asumsi tentang Persamaan - *Assumption of Similarities*

Satu jawaban dari pertanyaan mengapa salah paham dan atau penolakan terjadi adalah karena banyak orang langsung mengasumsikan bahwa ada cukup kesamaan di antara orang-orang yang mendiami dunia untuk membuat komunikasi mudah. Mereka menganggap menjadi manusia itu sederhana, mempunyai kebutuhan dasar makanan, perlindungan, keamanan dsb dan membuat tiap-tiap orang tampak sama.

Sayangnya mereka mengabaikan fakta bahwa bentuk adaptasi terhadap kebutuhan dasar biologis, sosial, nilai, kepercayaan, dan sikap yang mereka miliki akan tampak berbeda dengan cepat dari satu budaya terhadap budaya lain. Kesamaan biologis tidak akan banyak membantu ketika berkomunikasi, di mana kita perlu bertukar gagasan dan informasi, merasakan cara hidup dan bekerja sama.

Alasan lain banyak orang terikat dengan pemikiran yang sama dan tidak berpikir bahwa “dia adalah dia” karena jelas membuat ketidaknyamanan ketika harus berurusan dengan perbedaan. Jika seseorang bertindak “aneh” (berbeda dari yang lain) mungkin akan dinilai sebagai suatu kesalahan dan akan membuat setiap orang berpikir etnosentris.

Asumsi tentang kesamaan tidak hanya mengenai bahasa lisan yang biasa digunakan tetapi juga harus mengartikan bahasa nonverbal, tanda, dan lambang. Tidak ada studi komunikasi antar budaya yang telah membuktikan eksistensi bahasa nonverbal yang sama kecuali mereka sepaham dengan teori Darwin bahwa ekspresi wajah adalah universal. Ekman menemukan bahwa ada pola yang khusus pada wajah, kombinasi otot mengkerut ketika marah, takut, terkejut, sedih, terganggu, senang (dan mungkin tertarik) adalah yang sama pada semua anggota spesies kita.

Ini nampak menolong sampai menyadari penjelasan maupun tidak bahwa emosi akan tampak atau sengaja ditutupi dalam kesempatan dan derajat tertentu. Sebuah situasi yang menghasilkan perasaan emosional juga berbeda dari satu kebudayaan dengan kebudayaan lain misalnya kematian seseorang yang dicintai mungkin menjadi alasan untuk bergembira, berduka-cita atau suatu emosi lain yang tergantung pada kebudayaan yang diterima.

Sejak hal-hal tersebut terlihat lazim atau umum hal tersebut dapat digunakan sebagai pedoman untuk otomatis mengerti. Kita harus menganggap masing-masing peristiwa sebagai pengalaman pribadi, untuk menjadi persepsi dan makna komunikasi apapun sehingga bisa menuju arah yang lebih baik dari sana. Ini diringkaskan oleh Vinh The Do “Jika kita menyadari bahwa kita semua terikat dengan kebudayaan dan telah diubah oleh kebudayaan, mau tidak mau kita harus menerima kenyataan, bahwa kita tidak akan pernah tahu siapakah sebenarnya seseorang itu”. Ini adalah cara pandang lain mengenai ide “dia adalah dia”. Kita harus tahu dan merasakan cara menyortir perubahan kebudayaan dan memilah-milah dalam menemukan kesamaan (Samovar & Porter, 1994).

## **2. Perbedaan Bahasa - *Language Differences***

Hambatan kedua tak mengherankan siapapun, yaitu perbedaan bahasa. Perbendaharaan kata, sintaksis, idiom, slang, dialek, kesemua itu dapat menjadi hambatan, tetapi terus bergumul dengan orang lain dengan bahasa yang berbeda akan mengurangi hambatan berkomunikasi.

Hambatan bahasa yang lebih buruk adalah jika seseorang hanya berpegang teguh pada searti kata atau frase saja dalam bahasa yang baru, tanpa memperhatikan konotasi atau konteksnya. Apalagi jika ada keterbatasan variasi, ditambah adanya intonasi suara, pastilah akan makna bahasa akan lebih sulit untuk dimengerti (Samovar & Porter, 1994).

## **3. Kesalahpahaman Nonverbal - *Nonverbal Misinterpretations***

Hambatan ketiga adalah kesalahpahaman nonverbal. Orang dari kebudayaan berbeda mempunyai pengalaman indrawi yang berbeda. Cara mereka melihat, mendengar, meraba, dan mencium pastilah mempunyai suatu arti atau kepentingan bagi mereka. Mereka mengabstraksi dan membuatnya sesuai dalam dunia pribadi mereka dan kemudian membingkai berdasarkan referensi kebudayaan mereka sendiri.

Kekurangpahaman mengenai tanda dan lambang nonverbal seperti gestur, postur, dan gerak-gerik tubuh lainnya akan menjadi batasan komunikasi. Tetapi hal itu memungkinkan untuk mempelajari arti dari pesan tersebut, terutama dalam situasi informal daripada situasi formal. Akan lebih sulit untuk mengartikan dengan benar kode yang tak terucapkan dari budaya lain dan lebih tidak jelas pada permasalahan mengenai penggunaan waktu, pemanfaatan ruang dalam hubungan dan tanda-tanda yang sulit dijelaskan mengenai hal-hal formal (Samovar & Porter, 1994).

## **4. Prasangka dan Stereotip - *Preconceptions and Stereotypes***

Hambatan keempat adalah adanya prasangka dan stereotip. Stereotip bahwa orang Arab ialah orang yang mudah “terbakar”, mungkin menyebabkan pelajar Amerika selalu menjaga jarak dengan sekumpulan

orang-orang Timur Tengah yang ekspresif sekaligus gaduh.

Stereotip adalah hambatan bagi komunikator karena mencegah objektivitas dari rangsangan dan merupakan pencarian yang sensitif atas petunjuk yang akan digunakan untuk menuntun imajinasi menuju realitas seseorang. Dimana tidaklah mudah dalam diri kita untuk membenarkan orang lain, walaupun ada bukti nyatanya. Stereotip itu mendarah daging, sulit dihilangkan karena stereotip dibangun sebagai mitos atau sesuatu yang dipercaya oleh budaya seseorang dan karena mereka merasionalisasikan prasangka (Samovar & Porter, 1994).

##### **5. Kecenderungan untuk Menilai - *Tendency to Evaluate***

Hambatan lain untuk saling mengerti diantara orang yang satu dengan yang lain yang berbeda budaya atau grup etnik adalah kecenderungan untuk menilai, untuk menyetujui atau tidak menyetujui, pernyataan dan tindakan orang lain dan grup lain daripada mencoba benar-benar mengerti tentang orang lain. Setiap kebudayaan seseorang atau cara hidup mereka akan selalu terlihat benar, pantas dan alami. Hambatan ini mencegah pola pikir terbuka yang diperlukan untuk memandang sikap dan kelakuan dari sudut pandang orang lain.

Batasan komunikasi yang disebabkan oleh penilaian langsung akan semakin parah jika perasaan dan emosi secara mendalam terlibat; nantinya yang paling diperlukan adalah mendengarkan dengan pengertian.

Seseorang disarankan untuk menahan kecenderungan untuk segera menilai adalah dengan tidak membangun perasaan seseorang tersebut berdasarkan benar atau salah. Tujuannya adalah untuk melihat dan untuk mendengarkan dengan empati lebih dari memberikan penilaian yang akan menyebabkan seseorang itu gagal untuk membangun hubungan dan pengertian (Samovar & Porter, 1994).

## 6. **Kegelisahan yang tinggi - *High Anxiety***

Kegelisahan atau ketegangan tinggi, juga dikenal sebagai tekanan, merupakan hal yang biasa dalam pengalaman antar budaya karena ketidakpastian yang timbul. Dua kata “kegelisahan” dan “ketegangan” berhubungan erat karena sesuatu tidak bisa secara kejiwaan cemas tanpa juga secara fisik tegang dan sebaliknya.

Ketegangan yang cukup dan sikap positif akan menyiapkan seseorang untuk menghadapi tantangan dengan tenaga. Tetapi terlalu banyak kegelisahan atau ketegangan muncul dalam bentuk pertahanan, seperti memiringkan persepsi, penarikan, atau permusuhan. Oleh karena itu kegelisahan tinggi dinyatakan sebagai sebuah hambatan yang serius. Kegelisahan atau ketegangan tinggi, tidak seperti lima hambatan lain bukan hanya jelas, tetapi sering digarisbawahi dan mempersulit/menambah hambatan lain. Penggunaan stereotip dan penilaian adalah mekanisme penolakan dalam diri mereka untuk mengurangi stress atau ketidak-tahuan atau penolakan antar budaya seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya (Samovar & Porter, 1994).

### 2.1.4 **Komunikasi Organisasi**

“Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah” (Muhammad, 2005, p. 67).

#### **Komunikasi Organisasi Verbal**

Komunikasi verbal adalah “komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tertulis” (Muhammad, 2005, p. 95).

Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Di dalam organisasi, terdapat bermacam-macam tipe dari komunikasi lisan, seperti: instruksi, penjelasan, laporan lisan,

pembicaraan untuk mendapatkan persetujuan kebijaksanaan, memajukan penjualan dan menghargai orang dalam organisasi.

Dalam komunikasi tulisan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama kali adalah penampilannya, penampilan komunikasi adalah hal yang vital. Banyak para pemimpin kurang menyadari, bahwa surat adalah gambaran personal dari perusahaan atau organisasinya. Penampilan pesan sering menentukan apakah pesan itu akan diterima sebagai apa yang dimaksudkan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah pemilihan kata-kata yang digunakan (Muhammad, 2005).

### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal didefinisikan sebagai „pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horisotal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen)” (Effendy, 2002, p. 122-128).

Komunikasi internal dapat dibagi menjadi dua dimensi dan dua jenis, yaitu:

#### a. Dimensi Komunikasi Internal

Dimensi komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

##### 1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertikal pemimpin memberikan instruksi- instruksi, petunjuk- petunjuk, informasi- informasi, penjelasan- penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. Dalam pada itu bawahan

memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam sebuah organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan ke bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

## 2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung dengan tidak formal. Mereka berkomunikasi bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka. Menjalarnya desas-desus di kalangan karyawan mengenai suatu hal sering kali disebabkan oleh interpretasi yang salah.

### b. Jenis Komunikasi Internal

Komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni: komunikasi persona (*personal communication*), komunikasi kelompok (*group communication*).

#### 1) Komunikasi Persona (*personal communication*)

Komunikasi persona ialah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara:

- a. komunikasi tatap muka (*face to face communication*)
- b. komunikasi bermedia (*mediated communication*)

Komunikasi tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Ini

disebut komunikasi antarpersona (*interpersonal communication*). Sedangkan komunikasi persona bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya telepon atau memorandum. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi.

2) Komunikasi Kelompok (*group communication*).

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Kelompok ini bisa kecil, dapat juga besar, tetapi berapa jumlah orang yang termasuk kelompok kecil dan berapa jumlah orang yang termasuk kelompok besar tidak ditentukan dengan perhitungan secara eksak, dengan ditentukan berdasarkan ciri dan sifat komunikasi dalam hubungannya dengan proses komunikasi. Oleh karena itu, dalam komunikasi kelompok dibedakan antara komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar.

Seperti halnya dengan komunikasi antarpersona, yang dimaksudkan dengan komunikasi antarkelompok adalah komunikasi secara tatap muka, seperti komunikasi yang terjadi dalam rapat, *briving*, *brainstorming*, dan upacara bendera.

a) Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)

Komunikasi kelompok kecil adalah komunikasi antara seorang manajer atau administrator dengan sekelompok karyawan yang memungkinkan terdapatnya kesempatan bagi salah seorang untuk memberikan tanggapan secara verbal. Dengan lain perkataan, dalam komunikasi kelompok kecil si pemimpin dapat melakukan komunikasi antarpersona dengan salah seorang peserta kelompok. Berbeda dengan kelompok besar, individu-individu dalam kelompok kecil bersifat rasional sehingga setiap pesan yang sampai kepadanya akan ditanggapi secara kritis.

Keuntungan berkomunikasi dengan kelompok kecil: terdapat kontak pribadi, umpan balik bersifat langsung, suasana lingkungan komunikasi dapat diketahui.

Kerugian berkomunikasi dengan kelompok kecil: *frame of reference* komunikan tidak diketahui secara individual, kondisi fisik dan mental komunikan tidak dipahami secara individual.

b) Komunikasi kelompok besar (*large group communication*)

Kelompok besar (*large group*) adalah kelompok komunikan yang karena jumlahnya yang banyak, dalam suatu situasi komunikasi hampir tidak terdapat kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal. Dengan lain perkataan, dalam komunikasi dengan kelompok besar, kecil sekali kemungkinannya bagi komunikator untuk berdialog dengan komunikan.

Dalam komunikasi internal suatu jawatan atau perusahaan jarang sekali terjadi komunikasi kelompok besar kecuali dalam upacara bendera yang sering dipergunakan oleh seorang kepala atau pemimpin untuk memberikan informasi yang sifatnya umum, yang berkaitan dengan kepentingan seluruh karyawan.

Dalam hal-hal tertentu seorang kepala jawatan atau pemimpin perusahaan berkesempatan tampil dalam forum menghadapi kelompok besar seperti dalam konferensi atau kongres (Effendy, 2002).

### **Fungsi Pesan dalam Organisasi**

Fungsi pesan yaitu:

1. Pesan Tugas

Pesan tugas ini maksudnya adalah pesan-pesan yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi oleh anggota organisasi. Pesan ini mencakup pemberian informasi kepada karyawan untuk melakukan tugas mereka secara efisien, seperti aktivitas pemberian latihan kepada karyawan,

memberikan orientasi bagi karyawan baru, penentuan tujuan dan aktivitas lainnya yang berkenaan dengan produksi, pelayanan pemasaran dan sebagainya. atau dengan kata lain pesan tugas dapat dikatakan pesan yang berhubungan dengan *output* sistem yang diinginkan oleh perusahaan.

## 2. Pesan Pemeliharaan

Pesan pemeliharaan adalah pesan-pesan yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan pengaturan organisasi. Pesan ini membantu organisasi untuk tetap hidup kekal. Pesan ini mencakup perintah, ketentuan, prosedur, aturan dan kontrol yang diperlukan untuk mempermudah gerakan organisasi untuk mencapai *output* sistem. Pesan tugas berhubungan dengan isi dari *output* sistem sedangkan pesan pemeliharaan berhubungan dengan pencapaian dari *output*.

## 3. Pesan Kemanusiaan

Pesan kemanusiaan langsung diarahkan kepada orang-orang dalam organisasi dengan mempertimbangkan sikap mereka, kepuasan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Pesan ini berkenaan dengan hubungan interpersonal, konsep diri, perasaan dan moral. Yang termasuk dalam kategori pesan ini adalah penghargaan terhadap hasil yang dicapai oleh karyawan, penyelesaian antara individu atau kelompok, aktivitas informal, dan bimbingan.

## 4. Pesan Pembaruan

Pesan pembaruan menjadikan organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Untuk itu suatu organisasi membuat rencana-rencana baru, aktivitas-aktivitas baru, program-program baru, pengarahannya yang baru, proyek-proyek yang

baru dan saran-saran mengenai produksi baru. Pesan yang disampaikan ini termasuk kategori pembaruan.

Suatu studi yang dilakukan oleh Schuler dan Blank (Goldhaber,1986), berkenaan dengan fungsi pesan dalam organisasi menyatakan bahwa “ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi tugas, komunikasi kemanusiaan dan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang dicapai oleh pekerja” (dalam Muhammad, 2005, p. 102). Penelitian ini juga menentukan bahwa ada bukti adanya hubungan yang negatif antara komunikasi yang terlampaui banyak (*overload*) dengan kepuasan kerja. Mereka juga menemukan bahwa karyawan pada tingkat lebih tinggi dalam organisasi memerlukan tambahan tugas-tugas dan pesan kemanusiaan karena sangat kompleksnya tugas mereka. Mereka menyarankan bahwa pesan kemanusiaan lebih memuaskan dan lebih mendukung kinerja yang menyeluruh daripada tiga pesan lainnya.

Penelitian ini penting bukan hanya karena memperlihatkan perbedaan pesan yang dapat diidentifikasi dan diukur dan dihubungkan dengan kepuasan kerja tetapi implikasinya bagi teori kontingensi. Tiap tipe pesan kelihatannya berinteraksi dengan level organisasi tertentu dan mempengaruhi secara berbeda kepuasan dan kinerja mereka. Oleh karena itu organisasi harus bijaksana dan sensitif terhadap perbedaan pesan dalam program memotivasi karyawan. (Muhammad, 2005).

## 2.2 Nisbah Antar Konsep

Komunikasi antar budaya menjadi sangat penting, terutama dalam era pasar bebas seperti saat ini, tetapi dalam proses komunikasi antar budaya dimana komunikator dan komunikannya berbeda latar belakang budaya pastilah baik komunikator maupun komunikan mengalami hambatan dalam proses komunikasi.

PT GUNUNG CENDANA adalah salah satu perusahaan asing yang datang di Indonesia dengan membawa tenaga kerja asing dari Afrika Selatan. Biasanya orang asing ini menduduki jabatan yang tinggi dan mempunyai banyak bawahan, seperti orang-orang dari Banjar dan orang-orang Jawa. Beberapa etnik yang berbeda latar belakang budaya terikat dalam sebuah perusahaan yang akan selalu menuntut komunikasi yang baik antara etnik yang satu dengan yang lainnya demi kelangsungan perusahaan.

Hambatan komunikasi antar budaya yang sering terjadi dan sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari adalah hambatan komunikasi yang disebabkan karena bahasa terutama karena kekurangmampuan pelaku komunikasi dalam penguasaan bahasa di luar bahasa mereka .

Kalaupun pelaku komunikasi saling menguasai bahasa lawan bicara mereka, masih terdapat hambatan kedua yang mungkin menghambat proses komunikasi antar budaya. Hambatan yang kedua tersebut adalah kecenderungan seseorang untuk memiliki stereotip terhadap orang lain.

Akan tetapi dua contoh hambatan komunikasi antar budaya di atas hanyalah sebagian kecil. Mengingat orang-orang dari budaya yang berbeda pastilah membawa nilai-nilai pandangan hidup dan hal-hal lain yang menyangkut kebudayaan mereka.

Belum lagi komunikasi antar budaya yang terjadi adalah komunikasi dalam lingkup komunikasi organisasi, dimana komunikasi organisasi akan terkesan lebih kaku daripada komunikasi interpersonal karena sifatnya lebih formal. Pelaku komunikasi akan menyampaikan pesan dengan lebih formal, pesan yang disampaikan pun juga lebih formal, adapun pesan tersebut harus melalui jaringan komunikasi yang ada dalam perusahaan.

Untuk itu penelitian mengenai hambatan komunikasi antar budaya menjadi penting untuk dilakukan agar mengetahui apa dan bagaimana hambatan komunikasi antar budaya tersebut terjadi atau mempengaruhi proses komunikasi antar budaya. Dimana pembahasan dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pelaku komunikasi antar budaya untuk meminimalkan kesalahpahaman dalam komunikasi antar budaya terutama komunikasi antar budaya dalam lingkup organisasi.

Penelitian ini mengkhususkan pada komunikasi antar budaya yang terjadi pada seorang atasan orang Afrika Selatan kulit putih dengan bawahannya seorang wanita asli Banjar. Mereka setiap harinya pasti melakukan komunikasi antar budaya dan tentunya tidak sedikit hambatan komunikasi antar budaya yang mereka alami.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

