

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Komunikasi Antarbudaya

Tema pokok yang sangat membedakan studi KAB dari studi-studi komunikasi lainnya ialah derajat perbedaan latar belakang pengalaman yang relative besar antara para komunikator, yang disebabkan oleh perbedaan-perbedaan kebudayaan. Sebagai asumsi dasar adalah bahwa di antara individu-individu dengan kebudayaan yang sama umumnya terdapat kesamaan (homogenitas) yang lebih besar dalam hal latar belakang pengalaman secara keseluruhan dibandingkan dengan mereka yang berasal dari kebudayaan berlainan.

Perbedaan-perbedaan kebudayaan antara para pelaku komunikasi ini serta perbedaan-perbedaan lainnya, seperti kepribadian individu, umur, penampilan fisik, menjadi permasalahan yang inheren dalam proses komunikasi manusia. Dengan sifatnya yang demikian, KAB bisa dianggap merupakan perluasan dari bidang-bidang studi komunikasi manusia, seperti komunikasi antar pribadi, komunikasi organisasi dan lain-lain atau dengan kata lain, KAB bisa terdapat dalam semuanya.

Selama masa perkembangan KAB, telah banyak para ahli yang mencoba untuk mendefinisikannya. Di bawah ini dikutipkan beberapa di antaranya:

“Interculture communication the art of understanding and being understood by the audience of another culture”

(Komunikasi antarbudaya adalah seni untuk memahami dan dipahami oleh khalayak yang memiliki kebudayaan).

“Communication is cultural when occurring between people of different culture”.

(Komunikasi bersifat budaya apabila terjadi di antara orang-orang yang berbeda kebudayaan).

“Intercultural Communication.... Communication which occurs under condition of cultural difference-language, values, costumes, and habits”.

(Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu kondisi yang menunjukkan adanya perbedaan budaya seperti bahasa, nilai-nilai, adat, kebiasaan).

“Intercultural communication is the proses of exchange of thoughts and meaning between people of differing cultures”.

(Komunikasi antarbudaya adalah interaksi antara para anggota masyarakat yang berbeda kebudayaannya).

“Intercultural communication refers to the communication phenomenon in wich participants, different in culture backgrounds, come into direct or indirect contact with one another”.

(Komunikasi antarbudaya menunjuk pada suatu fenomena komunikasi dimana para pesertanya masing-masing memiliki latar belakang budaya yang berbeda terlibat dalam suatu kontak antara satu dengan yang lainnya, baik secara langsung atau tidak langsung).

Dari semua definisi tersebut, Nampak jelas penekanannya pada perbedaan kebudayaan sebagai faktor yang menentukan dalam berlangsungnya proses komunikasi. Walaupun KAB mengakui dan mengurus permasalahan tentang persamaan-persamaan dan perbedaan dalam karakteristik kebudayaan antara pelaku-pelaku komunikasi, tetapi titik perhatian utamanya adalah pada proses komunikasi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang berbeda kebudayaan, yang mencoba untuk berinteraksi.

Maka dua konsep terpenting di sini, yakni: Kontak dan komunikasi merupakan ciri yang membedakan studi KAB dari studi-studi antropologi dan psikologi lintas budaya yang berupaya mendeskripsikan kebudayaan-kebudayaan antarbudaya.

Selama ini usaha para pendiri KAB lebih banyak diarahkan pada aspek intra-cultural ataupun cross culture (lintas budaya), bukan pada studi-studi intercultural (antar budaya) dari komunikasi. Sebagaimana tradisi penelitian antropologi dan psikologi lintas budaya (cross-culture psychology), kebanyakan dari kegiatan-kegiatan penelitian telah memusatkan perhatian pada masalah misalnya: pola-pola komunikasi dalam kebudayaan-kebudayaan tertentu, studi komparatif lintas budaya mengenai fenomena-fenomena komunikasi.

Sekalipun demikian, pemahaman mengenai komunikasi intrabudaya dan komunikasi lintas budaya memang tidak dapat juga dipisahkan atau diabaikan dari studi-studi komunikasi antarbudaya. Karena untuk memahami suatu transaksi komunikasi, diperlukan pengertian yang cukup mengenai proses-proses intrapersonal, yang sangat banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor kebudayaan. Seperti nilai, sikap, keyakinan, norma-norma. Pengertian demikian tidak dapat disangkal dapat membantu pada pemahaman mengenai kontak dan komunikasi antarbudaya secara lengkap dan realistic. Tetapi yang penting bagi setiap orang yang mempelajari komunikasi antarbudaya adalah untuk tidak sekedar berhenti pada tahap penemuan tentang karakteristik-karakteristik pola komunikasi intra budaya dan lintas budaya saja, tetapi lebih jauh lagi, memusatkan perhatian pada tema konseptual pokok dari bidang khusus ini, yakni komunikasi antar budaya.¹⁸

2. Kesadaran Dalam Komunikasi Antarbudaya

a. Kesadaran budaya Mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya

Kesadaran budaya merupakan sikap dimana seseorang menghargai, memahami, dan mengerti akan adanya perbedaan-perbedaan yang ada dalam budaya tersebut. Kesadaran budaya ini tentu menjadi suatu hal yang teramat penting untuk benar-benar mengerti dan untuk memahami terkait dengan beragamnya kebudayaan yang ada di tiap masyarakat di serunya. Hal ini karena banyaknya konflik yang terjadi akibat seseorang atau kelompok masyarakat yang tidak mengerti akan beragamnya dan begitu banyaknya masyarakat lain yang juga

¹⁸ S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta, Universitas Terbuka, 1994) hal 276-278.

memiliki kebudayaan mereka sendiri. Mereka terkadang lupa bahwa kebudayaan itu terbentuk sesuai dengan corak masyarakat itu sendiri. Akan tetapi, mereka terkadang malah cenderung memperlakukan sama pada setiap bentuk kebudayaan. Hal inilah yang sering kali memicu munculnya kesalah pahaman lalu berkembang menjadi konflik antar etnis.

Wunderle (dalam Kertamuda) menyebutkan bahwa terdapat beberapa tingkatan kesadaran budaya, yaitu:

1. Data dan informasi. Data merupakan tingkat terendah dari tingkatan informasi secara kognitif. Data terdiri dari signal – signal atau tanda – tanda yang tidak melalui proses komunikasi antara setiap kode – kode yang terdapat dalam sistem, atau rasa yang berasal dari lingkungan yang mendeteksi tentang manusia. Dalam tingkat ini penting untuk memiliki data dan informasi maka hal tersebut dapat membantu kelancaran proses komunikasi.
2. *Culture consideration*. Setelah memiliki data dan informasi yang jelas tentang suatu budaya maka akan dapat memperoleh pemahaman terhadap budaya dan faktor apa saja yang menjadi nilai – nilai dari budaya tersebut. Hal ini akan memberikan pertimbangan tentang konsep – konsep yang dimiliki oleh suatu budaya secara umum dan dapat memaknai arti dari *culture code* yang ada. Pertimbangan budaya ini akan membantu untuk memperkuat proses komunikasi dan interaksi yang akan terjadi.

3. *Cultural knowledge*. Informasi dan pertimbangan yang telah dimiliki memang tidak mudah untuk dapat diterapkan dalam pemahaman suatu budaya. Namun, pentingnya pengetahuan budaya merupakan faktor penting bagi seseorang untuk menghadapi situasi yang akan dihadapinya. Pengetahuan budaya tersebut tidak hanya pengetahuan tentang budaya orang lain namun juga penting untuk mengetahui budayanya sendiri. Oleh karena itu, pengetahuan terhadap budaya dapat dilakukan melalui pelatihan – pelatihan khusus. Tujuannya adalah untuk membuka pemahaman terhadap sejarah suatu budaya. Ini termasuk pada isu – isu utama budaya seperti kelompok, pemimpin, dinamika, keutamaan budaya dan keterampilan bahasa agar dapat memahami budaya tertentu.
4. *Cultural competence*. Tingkat tertinggi dari kesadaran budaya adalah kompetensi budaya. Kompetensi budaya berfungsi untuk dapat menentukan dan mengambil suatu keputusan dan kecerdasan budaya. Kompetensi budaya merupakan pemahaman terhadap kelenturan budaya. Dan hal ini penting karena dengan kecerdasan budaya yang memfokuskan pemahaman pada perencanaan dan pengambilan keputusan pada suatu situasi tertentu. Implikasi dari kompetensi budaya adalah pemahaman secara intensif terhadap tertentu.¹⁹

Mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya kesadaran budayanya sangat tinggi. Kesadaran tersebut diperoleh sejak mereka

¹⁹<http://sosiologibudaya.wordpress.com/2012/03/01/budaya-dan-kesadaran-budaya/> diambil 01/01/2014

berada di negara asal mereka. Setelah berada di UIN Sunan Ampel pengetahuan mereka tentang kebudayaan semakin tinggi. Hal ini karena proses interaksi mereka dengan orang yang berbeda budaya di sekeliling mereka. Proses interaksi berawal dari ketidaknyamanan mereka dengan budaya yang baru, ketidaknyamanan tersebut sudah dibayangkan sebelumnya dan sudah siap dengan yang akan terjadi.

Kesadaran budaya mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya masuk tingkatan yang tertinggi yaitu *culture competence*. Mahasiswa ASEAN tersebut tidak hanya mengetahui budaya orang lain di sekitarnya dan budaya mereka sendiri tapi mereka sangat selektif dalam menentukan budaya mana yang akan mereka gunakan dalam pergaulan sehari-hari tanpa menyalahkan bahkan menegur budaya orang lain.

Seperti contoh dalam berpakaian sehari-hari mahasiswa ASEAN yang notabene berasal dari daerah yang memegang teguh ajaran Islam tetap berpakaian lebih tertutup dari pada cara berpakaian sebagian mahasiswa UIN Sunan Ampel. Begitu pula dalam pergaulan sehari-hari sebagian besar dari mereka tetap menjaga jarak dengan lawan jenis.

b. Interpretasi Antarbudaya

Komunikasi antarbudaya itu bisa menyenangkan, membawa suasana damai, mengurangi kekeliruan informasi, dan meredakan ketegangan. Komunikasi yang efektif hanya akan terjadi manakala dua pihak memberikan makna yang

sama atas pesan yang mereka pertukarkan. Sebaliknya, komunikasi yang kacau membawa perbedaan pendapat, yang mengakibatkan pertikaian dan perkelahian ketika dua pihak memberikan makna yang berbeda atas pesan. Uraian singkat ini menggambarkan ada beberapa perbedaan budaya antara peserta komunikasi atau konsep tujuan pertemuan, cara membuka pertemuan, penggunaan bahasa, dalam pertemuan. Cara menghindari kesalahpahaman dalam situasi komunikasi seperti ini antara lain dengan menghargai budaya lain apa adanya dan bukan sebagaimana yang anda kehendaki.

Maka berlakulah adigium komunikasi, semakin berbeda budaya para peserta komunikasi maka semakin besar peluang bias atas makna antarbudaya, sebaliknya semakin kecil bahkan kalau tak ada perbedaan antarbudaya maka makin kecil atau bahkan tidak ada bias makna diantara mereka. Perbedaan-perbedaan antarbudaya atas makna sering kali terjadi hanya lantaran dua pihak atau lebih kurang atau bahkan tidak memahami perbedaan nilai maupun norma budaya. Tidaklah mengherankan jika anda bertemu dengan para sosiolog maupun antropolog maka mereka tak pernah mengelak dari tema-tema nilai dan norma budaya untuk menjelaskan interaksi, relasi, dan komunikasi antarbudaya.

Uraian di atas menunjukkan bahwa jika terjadi kesalahan interpretasi konsep atas tujuan, cara membuka pertemuan, bahasa, dan cara menutup pertemuan maka kesalahan itu merupakan awal dari kegagalan sebuah pertemuan antar budaya. Benar kata Clifford Geertz dalam *Emphasizing Interpretation From The Interpretation of Culture* (1973)- tatkala meneliti etnografi orang Jawa pada

tahun 1926, perlu menggunakan pendekatan interpretative untuk memahami kebudayaan mereka.

Interpretasi terhadap budaya Jawa yang dia lakukan itu menekankan pada interpretasi simbolik (sistem makna) yang berkaitan dengan kebudayaan, perubahan kebudayaan, dan studi tentang kebudayaan. Clifford Geertz merujuk pada kerja antropolog, seperti Kluckhohn yang berasumsi bahwa kebudayaan itu sebagai cermin bagi manusia (*Mirror for Man*) sehingga ia menganjurkan interpretasi terhadap makna budaya, bahwa kebudayaan itu merupakan:

1. Keseluruhan pandangan hidup dari manusia;
2. Sebuah warisan sosial yang dimiliki oleh individu dari kelompoknya;
3. Cara berpikir, perasaan, dan mempercayai;
4. Abstraksi dari perilaku;
5. Bagian penting dari teori para antropolog tentang cara-cara dimana sebuah kelompok orang menyatakan kelakuannya;
6. Sebuah gudang pusat pembelajaran;
7. Suatu unit standarisasi orientasi untuk mengatasi berbagai masalah yang berulang-ulang;
8. Perilaku yang dipelajari;
9. Sebuah mekanisme bagi pengaturan regulative atas perilaku;
10. Sekumpulan teknik untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan lain dan orang lain;
11. Lapisan atau endapan dari sejarah manusia;
12. Peta perilaku; matriks perilaku, dan saringan perilaku.

Oleh karena itu, Menurut Greetz terhadap budayanya orang Jawa akan sangat essensial hanya melalui semiotika. Seraya mengutip keyakinan Max Weber, Greetz mengatakan bahwa manusia merupakan binatang bersimbol sehingga dia menganalisis kebudayaan melalui pengalaman keilmuannya, lalu mencocokkannya dengan hukum-hukum yang berlaku, setelah itu menginterpretasi kebudayaan melalui penelusuran makna. Atau suatu perilaku manusia dapat dipandang sebagai tindakan-tindakan simbolis, seperti tekanan suara dalam percakapan, warna-warna dalam gambar, garis-garis dalam tulisan, dan irama music, yang semuanya berkaitan dengan bagaimana pola-pola budaya itu tersusun dalam sebuah *frame*.²⁰

c. Nilai Dan Norma Budaya

Sukses komunikasi antarbudaya dapat dicapai hanya jika Anda dapat memahami dan menjalankan norma-norma budaya komunikan. Perbedaan antaretnik, antarras menggambarkan pula perbedaan nilai dan norma melalui orientasi hidup mereka, yakni orientasi terhadap individu, keluarga, kelompok, tugas, kantor, pandangan terhadap kejujuran, kesetiaan, dan kesopan santunan. Sebagai contoh, perlu memahami pula sistem kekerabatan sehingga tahu siapa-siapa yang mengatur nilai dan norma sopan santun dalam masyarakat²¹. Berikut pengertian nilai dan norma budaya.

²⁰ Alo Liliweri, *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya* (Yogyakarta, L-Kis, 2009) hal 46-48

²¹ Ibid, hal 250.

1. Nilai

Nilai budaya adalah sebuah tindakan perilaku juga dipengaruhi oleh nilai-nilai manusia. Nilai adalah suatu bagian khusus yang penting dari sebuah kepercayaan anggota masyarakat. Sebagai contoh, persamaan hak-hak manusia di Amerika Serikat; dokter spesialis dalam menjaga kesehatan seperti yang diinginkan; pengacara yang memperjuangkan “perlindungan hukum”; guru yang mempunyai ide dalam kemampuan intelektual menjadi “bagaimana seharusnya”. Ada dua macam nilai, positif dan negative. Nilai positif adalah “yang diinginkan”; sedangkan nilai negative “yang tidak diinginkan”.²²

Nilai atau nilai-nilai merupakan aspek evaluatif dari sistem keyakinan, nilai, dan sikap. Dimensi-dimensi evaluatif mencakup kualitas-kualitas seperti kegunaan, kebaikan, estetika, kemampuan memuaskan kebutuhan dan pemberian kepuasan. Walaupun nilai-nilai bisa bersifat unik dan individual, tetapi ada pula yang sudah cenderung merasuk dalam suatu budaya, yakni yang disebut nilai-nilai kebudayaan.

Nilai-nilai kebudayaan biasanya berakar dari falsafah dasar secara keseluruhan dari suatu budaya. Nilai-nilai ini umumnya bersifat normatif, karena memberikan informasi pada anggota kebudayaan tentang apa yang baik dan yang buruk, yang benar dan salah, yang positif dan negative, apa

²² A. M. Moefad, *Perilaku Individu dalam Masyarakat Kajian; Komunikasi Sosial* (Jombang, eL-DeHA Press, 2007) hal 50.

yang perlu diperjuangkan dan dilindungi, apa yang perlu ditekuni dan lain-lain.

Nilai-nilai ini dipelajari dan tidak universal, dalam arti berbeda antara kebudayaan yang satu dengan yang lain. Misalnya nilai yang menyangkut usia tua. Di Korea orang-orang tua selalu diminta mengambil bagian dalam pengambilan keputusan keluarga, bahkan pada usia di atas 60 tahun orang dianggap lahir kembali dan memulai tahap kehidupan yang lebih penting. Contoh lain ialah nilai terhadap keleluasaan pribadi. Di negara-negara Asia seperti Jepang dan Cina, nilai terhadap privacy (hal yang bersifat pribadi) tinggi, sementara keterbukaan tidak dianjurkan bahkan dianggap sebagai tanda kelemahan. Sebaliknya di Israel atau Itali, ketertutupan diri dipandang perlu dihindari atau dijauhi.

Nilai-nilai budaya dapat dikategorisasikan ke dalam tingkat-tingkat: primer, sekunder, dan tertier. Nilai-nilai primer diyakini pantas untuk diperjuangkan bahkan dengan nyawa sekalipun. Nilai-nilai sekunder dianggap perlu, tetapi derajatnya tidak sampai harus mengorbankan diri, sementara nilai-nilai tertier hanya merupakan alternatif yang tingkatannya di bawah nilai primer dan sekunder.

Nilai-nilai juga dapat diklasifikasikan ke dalam tingkat-tingkat: positif, negative atau netral. Nilai positif berkaitan dengan nilai primer. Misalnya, mempertahankan kapitalisme merupakan nilai positif bagi kebanyakan orang Amerika dan merupakan nilai negative bagi

kebanyakan orang komunis. Nilai-nilai yang tidak jelas diberi nilai positif atau negative bagi anggota kebudayaan, diberi nilai netral.

Beberapa dimensi lain yang sering diperhatikan dalam komunikasi antarbudaya ialah: orientasi individu-kelompok, umur, persamaan hak laki-perempuan, formalitas, rendah-tinggi hati dan lain-lain.²³

2. Norma Budaya

Perilaku juga diatur oleh norma-norma budaya. Ini adalah aturan standar, diterima oleh anggota dari suatu masyarakat. Norma bisa menetapkan penghargaan untuk perilaku yang sesuai dan hukuman untuk perilaku yang tidak pantas.

Norma-norma dibagi menjadi aturan rakyat dan adat istiadat. Norma-norma dimasukkan dalam aturan rakyat manakala penyesuaian kepada mereka tidak dipertimbangkan untuk kesejahteraan kelompok dan penyesuaian tidak tergambar jelas. Pada budaya Amerika, berdasi harus pada acara-acara formal. Jika seseorang tidak melakukannya, ia termasuk orang tak tahu sopan santun, tetapi ketidaksesuaiannya akan tidak dihormati sebagai konsekuensi penting untuk kelompok itu.

Adat istiadat adalah norma-norma perilaku khusus yang sangat penting untuk masyarakat dan yang berwujud nilai dasar moral. Larangan melawan adalah adat istiadat dalam budaya Amerika. Adat istiadat yang

²³ Sendjaja, *Teori Komunikasi*, hal 292-293.

lain yaitu laki-laki harus mencukupi anak-anak dan isterinya; kegagalan melakukannya bisa disebut suatu perbuatan yang salah.²⁴

d. Identitas Budaya

Dalam praktik komunikasi, identitas acap kali tidak hanya memberikan makna tentang pribadi seseorang, tetapi lebih jauh dari itu, menjadi ciri khas sebuah kebudayaan yang melatarbelakanginya. Dari ciri khas itulah mungkin dapat mengungkapkan keberadaan orang itu. Bagaimana kalau Anda berada dalam suatu masyarakat yang multibudaya? Menurut Jorn K. Braman, jika di sana hadir situasi multibudaya maka di sana pulalah memerlukan identitas budaya.

Secara etimologis, kata identitas berasal dari kata *identity*, yang berarti (1) kondisi atau kenyataan tentang sesuatu yang sama, suatu keadaan yang mirip satu sama lain; (2) kondisi atau fakta tentang sesuatu yang sama di antara dua orang atau dua benda; (3) kondisi atau fakta yang menggambarkan sesuatu yang sama diantara dua orang (individualitas) atau dua kelompok atau benda; (4) pada tataran teknis, pengertian etimologis di atas hanya sekedar menunjukan tentang suatu kebiasaan untuk memahami identitas dengan kata identik, misalnya menyatakan bahwa sesuatu itu mirip satu dengan yang lain.

Kini tidak bicara pada tataran teknis, tetapi pada tataran hubungan antarmanusia dan hubungan sosial dimana konsep identitas ternyata lebih kompleks. Simone de Beauvoir pernah mengatakan bahwa fakta menunjukan usaha untuk menjadi lebih manusiawi jauh lebih penting dari pada semua hal lain

²⁴ Moefad, *Perilaku Individu dalam Masyarakat Kajian; Komunikasi Sosial*, hal 50-51.

teristimewa membedakannya dengan orang lain. Demikian pula kata Mark Twain, “Saya tidak suka seperti orang munafik. Saya tidak pernah memperhatikan perbedaan antara hitam dan putih atau bangsa asalnya. Namun, saya lebih suka mengetahui bilamana seseorang menjadi manusia, meskipun itu mengada-ada, namun sudah cukup berkesan bagi saya.”

Karena itu, pada tataran hubungan antarmanusia mungkin lebih tepat kalau yang dimaksudkan bukan sekedar istilah identik, melainkan identitas (*identity*) yang berarti (1) membuat sesuatu menjadi identik atau sama, misalnya mempertimbangkan sesuatu itu sama artinya dengan melihat peluang (mengidentifikasi satu minat dibandingkan minat lain); (2) mengakui keberadaan sesuatu yang dilihat, diketahui, digambarkan, atau yang klaim, apakah dia manusia atau benda (mengidentifikasi sebuah specimen biologis); (3) menghubungkan, atau membuat sesuatu menjadi lebih dekat (mengidentifikasi pikiran seseorang dengan madzhab yang mempengaruhi dia); (4) kaum psikoanalisis menggunakan istilah *identify* untuk menerangkan rincian aspek-aspek psikologis yang dimiliki seseorang dan membandingkannya dengan aspek-aspek psikologis yang dimiliki orang lain; (5) meletakkan ke dalam tempat orang lain, sekurang-kurangnya meletakkan atau mempertukarkan pikiran, perasaan, masalah, dan rasa simpatik (empati).

Pengertian identitas pada tataran hubungan antarmanusia akan mengantar untuk memahami sesuatu yang lebih konseptual, yakni tentang bagaimana meletakkan seseorang ke dalam tempat orang lain (komunikasi yang empatik), atau sekurang-kurangnya meletakkan atau berbagi (*to share*) pikiran, perasaan,

masalah, dan rasa simpatik (empati) dalam sebuah proses komunikasi (antarbudaya). Pada tataran inilah, identitas harus dipahami sebagai cara mengidentifikasi (melalui pemahaman terhadap identitas) atau merinci sesuatu yang dilihat, didengar, diketahui, atau yang digambarkan, termasuk mengidentifikasi sebuah spesimen biologis (merinci ciri atau karakteristik fisik), bahkan mengidentifikasikan pikiran seseorang dengan madzhab yang mempengaruhi, merinci, aspek-aspek psikologis.²⁵

e. Karakteristik Budaya Liyan

Oleh karena budaya memberikan identitas kepada sekelompok orang, bagaimana dapat mengidentifikasi aspek-aspek budaya yang menjadikan sekelompok orang sangat berbeda? Salah satu caranya adalah dengan menelaah kelompok dan aspek-aspeknya.

1. Komunikasi dan Bahasa

Sistem komunikasi, verbal dan nonverbal, membedakan suatu kelompok dari kelompok lainnya. Terdapat banyak bahasa asing di dunia. Sejumlah bangsa memiliki lima belas atau lebih bahasa utama (dalam suatu kelompok bahasa terdapat dialek, aksen, logat, jargon, dan ragam lainnya). Lebih jauh lagi, makna-makna yang diberikan kepada gerak-gerik, misalnya, sering berbeda secara kultural. Meskipun bahasa tubuh mungkin universal, perwujudannya berbeda secara lokal. Subkultur-subkultur, seperti kelompok militer, mempunyai peristilahan dan tanda-

²⁵ Liliweri, *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*, hal 68-70.

tanda yang menerobos batas nasional (seperti gerakan menghormat, atau sistem kepangkatan).

2. Pakaian dan Penampilan

Ini meliputi pakaian dan dandanan (perhiasan) luar, juga dekorasi tubuh yang cenderung berbeda secara kultur. mengetahui adanya kimono Jepang, penutup kepala Afrika, payung Inggris, sarung Polynesia, dan ikat kepala Indian Amerika. Beberapa suku bangsa mencorengi wajah-wajah mereka untuk bertempur, sementara sebagian wanita memperlihatkan kosmetik untuk memperlihatkan kecantikan.

3. Makanan dan Kebiasaan Makan

Cara memilih, menyiapkan, menyajikan dan memakan makanan sering berbeda antara budaya yang satu dengan budaya yang lainnya. Orang-orang Amerika menyenangi daging sapi, tapi daging sapi terlarang bagi orang-orang Hindu, sedangkan makanan yang terlarang bagi orang-orang Islam dan orang-orang Yahudi adalah daging babi, tapi daging babi dimakan oleh orang-orang Cina dan orang lainnya.

4. Waktu dan Kesadaran Akan Waktu

Kesadaran akan waktu berbeda antara budaya yang satu dengan budaya lainnya. Sebagian orang tepat waktu dan sebagian orang lainnya merelatifkan waktu. Umumnya orang-orang Jerman tepat waktu, sedangkan orang-orang Amerika Latin lebih santai.

5. Penghargaan dan Pengakuan

Suatu cara lain untuk mengamati suatu budaya adalah dengan memperhatikan cara dan metode memberikan pujian bagi perbuatan-perbuatan baik dan berani, lama pengabdian atau bentuk-bentuk lain penyelesaian tugas. Pengakuan bagi para prajurit perang adalah dengan membolehkan mereka mentato tubuh mereka.

6. Hubungan-Hubungan

Budaya juga mengatur hubungan-hubungan manusia dan hubungan-hubungan organisasi berdasarkan usia, jenis kelamin, status, kekeluargaan, kekayaan, kekuasaan, dan kebijaksanaan. Unit keluarga merupakan wujud hubungan paling umum hubungan manusia, dan bentuknya bisa kecil dan bisa juga besar.

7. Nilai dan Norma

Sistem kebutuhan bervariasi pula, sebagaimana prioritas-prioritas yang melekat pada perilaku tertentu dalam kelompok. Mereka yang menginginkan kelangsungan hidup, menghargai usaha-usaha pengumpulan makanan, penyediaan pakaian dan perumahan yang memadai, sementara mereka yang mempunyai kebutuhan lebih tinggi menghargai materi, uang, gelar-gelar pekerjaan, hukum, dan keteraturan.

Berdasarkan sistem nilainya itu, suatu budaya menetapkan norma-norma perilaku bagi masyarakat yang bersangkutan. Aturan-aturan keanggotaan ini bisa berkenaan dengan berbagai hal, mulai dari etika

kerja atau kesenangan hingga kepatuhan mutlak hingga kebolehan bagi anak-anak; dari penyerahan istri secara kaku kepada suaminya hingga kebebasan wanita secara total.

8. Rasa Diri dan Ruang

Kenyamanan yang orang miliki dengan dirinya dapat diekspresikan secara berbeda oleh budaya. Identitas diri dan penghargaan dapat diwujudkan dengan sikap yang sederhana dalam suatu budaya, sementara dalam budaya lain ditunjukkan dengan perilaku yang agresif. Dalam budaya-budaya tertentu rasa kebebasan dan kreativitas dibalas oleh kerja sama dan konformitas kelompok.

9. Proses Mental dan Belajar

Beberapa budaya menekankan aspek pengembangan otak ketimbang aspek lainnya sehingga orang dapat mengamati perbedaan-perbedaan yang mencolok dalam cara orang-orang berpikir dan belajar. Antropolog Edward Hall berpendapat bahwa pikiran adalah budaya yang terinternalisasikan, dan prosesnya berkenaan dengan bagaimana orang mengorganisasikan dan memproses informasi. Kehidupan dalam suatu tempat tertentu menetapkan pahala dan hukum-hukum untuk mempelajari atau tidak mempelajari informasi tertentu, dan ini ditegaskan dan diperkuat oleh budaya di sana.

10. Kepercayaan dan Sikap

Barangkali klasifikasi yang paling sulit adalah memastikan tema-tema kepercayaan utama sekelompok orang, dan bagaimana faktor ini

serta faktor-faktor lainnya mempengaruhi sikap-sikap mereka terhadap diri mereka sendiri dan orang-orang lain, dan apa yang terjadi dalam dunia mereka. Orang-orang dalam semua budaya tampaknya mempunyai perhatian terhadap hal-hal supranatural yang jelas dalam agama-agama dan praktik-praktik agama mereka.

Kesepuluh klasifikasi umum yang diuraikan di atas merupakan suatu model yang sederhana untuk menilai suatu budaya tertentu. Model ini adalah suatu paradig, atau tatanan mental untuk mengevaluasi karakteristik-karakteristik utama budaya. Ia tidak meliputi setiap aspek budaya, bukan pula satu-satunya cara untuk menganalisis budaya. Pembagian budaya ke dalam sepuluh katagori tersebut adalah suatu permulaan yang menyenangkan bagi pemahaman budaya yang dapat digunakan ketika orang bepergian keliling dunia dan mengunjungi budaya-budaya yang berbeda, atau model ini dapat digunakan untuk mempelajari subkultur-subkultur dalam suatu kultur nasional yang dominan. Ingatlah bahwa semua aspek budaya itu sangat berkaitan, dan mengubah suatu bagian berarti mengubah seluruhnya. harus memelihara budaya sekelompok orang sedemikian rupa sehingga bisa lebih menghargai keindahan keanekaragaman dan kemampuan manusia.²⁶

²⁶ Deddy Mulyana & Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi Antarbudaya*, (Bandung, Rosda Karya, 2010) hal 58-62.

f. Tanda, Simbol Dan Kode Budaya

Jika membaca buku ajar (*text book*) komunikasi, terutama pada bagian yang membahas pesan verbal dan nonverbal. Anda akan menemukan penggunaan beberapa istilah secara bergantian, yaitu (1) komunikasi nonverbal, (2) bahasa nonverbal, (3) pesan nonverbal, (4) tanda nonverbal, dan (5) symbol nonverbal.

Sebenarnya tidak ada perbedaan prinsip dalam penggunaan istilah-istilah tersebut. Pada umumnya, maksud para pengarang itu sama. Namun perbedaan yang ditampilkan terletak pada cara pandang (luas atau sempit), fungsional, kategori, dan klasifikasi. Jika ada istilah komunikasi nonverbal maka patut diduga pengarangnya ingin mengatakan bahwa dalam proses komunikasi ada unsure pesan, dan pesan itu bisa dikomunikasikan secara verbal (kata-kata) atau nonverbal (tidak dengan kata-kata).

Agar tidak membingungkan, menggunakan istilah pesan nonverbal saja. Alasannya karena bagaimanapun juga, sebuah pesan harus dilihat dalam konteks komunikasi (sebagai unsur), bahasa sebagai alat, dan komunikasi nonverbal (nonverbal tetap tampil dalam bentuk kode atau simbol). Yang lebih penting dari semuanya adalah *Meaning* (Makna) yang terkandung dalam pesan itu, tidak peduli dia berbentuk kata atau bukan kata.

Kini akan mengupas tentang tanda, symbol, dan kode menurut Wednesday.

1. Tanda

Tanda berasal dari bahasa Latin yang berarti “Pengidentifikasi” atau “Penama”. Tanda adalah sesuatu yang mewakili dirinya dan tidak mewakili sesuatu yang lain. Keunikan kualitas dari tanda terletak pada hubungan satu persatu, hubungan itu dapat diartikan bahwa tanda memberikan makna yang sama bagi semua orang yang menggunakannya. Jadi, setiap tanda berhubungan langsung dengan objeknya, apalagi semua orang memberikan makna yang sama atas tanda tersebut sebagai hasil konvensi.

Pada umumnya, tanda mengandung dua bentuk. *Pertama*, tanda dapat menjelaskan secara langsung dan tidak disengaja tentang sesuatu dengan makna tertentu. Jenis tanda ini ditemui orang secara kebetulan di suatu waktu dan tempat tertentu. semua bersiap membawa payung karena melihat cuaca mendung. *Kedua*, tanda mengkomunikasikan maksud suatu makna. Kalau anda mengendarai mobil dan berhadapan dengan tanda lalu lintas maka tanda itu berfungsi memerintah atau mewajibkan, melarang, dan memberikan informasi.

2. Kode

Kode adalah sistem yang mengorganisasikan tanda-tanda kode merupakan aturan atau konvensi tentang bagaimana mengkombinasikan tanda, bagaimana tanda berkaitan satu sama lain (tanda dapat berupa kata-kata atau *image*, tetapi juga perilaku dan konsep, seperti metafora). Bahasa itu adalah kode, oleh karena dia tersusun dalam sistem tingkat tinggi.

Misalnya, bahasa membantu mengelompokkan tanaman, binatang, jenis ras, dan etnik. Dalam kenyataan kode mengatur setiap aspek kehidupan .

3. Simbol

Simbol berasal dari bahasa Latin *Symbolicum* (semula dari bahasa Yunani *Sumbolon*, yang berarti tanda untuk mengartikan sesuatu). Sebuah symbol adalah sesuatu yang terdiri atas sesuatu yang lain. Suatu makna dapat ditunjukkan oleh symbol. Cincin merupakan symbol perkawinan, sepasang angsa melambakan kesetiaan, seragam merupakan lambang korps, bendera sebagai symbol bangsa, dan jubah putih sebagai symbol kesucian. Dengan demikian, tanda mempunyai satu arti (yang sama bagi semua orang) sedangkan symbol mempunyai banyak arti (tergantung pada siapa yang menafsirkannya). Manusia berkomunikasi dengan bahasa, bahasa tergantung pada kata dan tata bahasa. Semua kata yang digunakan adalah symbol karena dia mempunyai banyak arti. Karena symbol yang diwakili dalam kata bisa berbeda-beda pengertiannya, maka benar kata Verdeber (1986) bahwa komunikasi verbal lisan maupun tertulis tergantung pada penguasaan kata dan tata bahasa.

Ada tiga cara bagi tanda untuk berkaitan dengan rujukannya, yaitu.

1). Simbolik-abstrak, tidak dapat diartikan apa-apa hanya dengan melihat objek tanpa mempelajarinya,

2). Ikonik – sama atau mirip dengan objek atau konsep yang diterangkan oleh tanda, dan

3). Indeksikal – dihasilkan oleh atau sedikit objek atau konsep.

selalu memakai tanda, symbol, dan kode untuk menyatakan pesan dalam komunikasi antarbudaya. Oleh karena itu, jika ada orang yang tidak akrab dengan tanda-tanda, symbol, dan kode dalam sebuah kebudayaan maka dia pasti akan membuat kesalahan interpretasi.²⁷

g. Cara Berkomunikasi

Berkomunikasi antarpribadi, atau secara ringkas berkomunikasi, merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya. Oleh karena itu, penting bagi menjadi terampil berkomunikasi.

1. Keterampilan Dasar Berkomunikasi

Agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain, perlu memiliki sejumlah keterampilan dasar berkomunikasi. Menurut Johnson (1981), beberapa keterampilan dasar yang dimaksud adalah sebagai berikut.

²⁷ Liliweri, *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*, hal 177-180

Pertama, harus mampu saling memahami. Secara rinci, kemampuan ini mencakup beberapa subkemampuan, yaitu sikap percaya, pembukaan diri, keinsafan diri dan penerimaan diri. Agar dapat saling memahami, pertama-tama harus saling percaya. Sesudah saling percaya, harus saling membuka diri, yakni saling mengungkapkan tanggapan terhadap situasi yang sedang hadapi, termasuk kata-kata yang diucapkan atau perbuatan yang dilakukan oleh lawan komunikasi . Untuk dapat membuka diri seperti itu, tentu saja sebelumnya harus menginsafi diri , yaitu menyadari perasaan-perasaan maupun tanggapan-tanggapan batin lainnya. Namun untuk dapat sampai pada keinsafan diri semacam itu, perlu menerima diri, menerima dan mengakui pikiran-perasaan , bukan menyangkal, menekan, atau menyembunyikannya. Selain itu, tentu saja harus mampu mendengarkan orang lain. Membuka diri kepada orang lain dan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika orang lain sedang membuka diri kepada adalah cara yang jitu untuk memulai dan memelihara komunikasi.

Kedua, harus mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan secara tepat dan jelas. Kemampuan ini juga harus disertai kemampuan menunjukkan sikap hangat dan rasa senang serta kemampuan mendengarkan dengan cara yang akan menunjukkan bahwa memahami lawan komunikasi . Dengan saling mengungkapkan pikiran-perasaan dan saling mendengarkan, memulai, mengembangkan, dan memelihara komunikasi dengan orang lain.

Ketiga, harus mampu saling menerima dan saling memberikan dukungan atau saling menolong. harus mampu menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong, yaitu menunjukkan sikap memahami dan bersedia menolong sambil memberikan bimbingan dan contoh seperlunya, agar orang tersebut mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalahnya.

Keempat, harus mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antarpribadi lain yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan orang lain, melalui cara-cara konstruktif. Artinya, dengan cara-cara yang semakin mendekatkan dengan lawan komunikasi dan menjadikan komunikasi itu semakin tumbuh dan berkembang. Kemampuan ini sangat penting untuk mengembangkan dan menjaga kelangsungan komunikasi .²⁸

2. Membangun Kepercayaan

Untuk membangun sebuah relasi, dua orang harus saling mempercayai. Hal ini dilakukan pada saat menentukan dimana mereka harus ambil resiko dengan cara saling mengungkapkan lebih banyak tentang pikiran, perasaan, dan reaksi mereka terhadap situasi yang tengah mereka hadapi, atau dengan cara saling menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerja sama.

²⁸ A Supratiknya, *Komunikasi Antar pribadi tinjauan psikologis*, (Yogyakarta, Kanisius, 1995) hal 10-12.

Saling percaya dibangun lewat resiko dan peneguhan, serta dihancurkan lewat resiko dan penolakan. Kepercayaan tak mungkin timbul tanpa resiko, dan relasi tidak akan mengalami kemajuan tanpa kepercayaan.

Langkah-langkah dalam membangun kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Pribadi A mengambil resiko dengan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksinya terhadap situasi kepada Pribadi B.
2. Pribadi B menanggapi dengan penerimaan, dukungan, dan kerjasama, serta membalas keterbukaan pribadi A dengan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksinya terhadap situasi kepada pribadi A.

Cara lain untuk membangun kepercayaan:

3. Pribadi B menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerjasama kepada Pribadi A.
4. Pribadi A menanggapi dengan mengungkapkan pikiran, perasaan dan reaksi terhadap situasi kepada Pribadi B.²⁹

2. Mendengarkan Sambil Memahami

Cara mendengarkan dan menanggapi lawan bicara sangatlah penting dalam komunikasi. Agar komunikasi menjadi lebih intim dan personal, perlu mengkomunikasikan kepada lawan bicara bahwa telah

²⁹ Ibid hal 26-27

mendengarkan dan memahaminya. Komunikasi disebut impersonal apabila penerima mengkomunikasikan kepada pengirim bahwa ia tidak mendengarkan dan tidak memahaminya. Hal ini jelas menghambat komunikasi.

Hambatan lain untuk membangun komunikasi yang intim dan personal adalah kecenderungan untuk menilai, menghakimi, membenarkan atau sebaliknya menyalahkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh pengirim. Kecenderungan ini akan semakin meningkat dalam situasi-situasi dimana saling mengungkapkan emosi dan perasaan. sering meremehkan teman yang mengungkapkan perasaan takut, misalnya dengan menyebutnya cengeng, kolokan, dan sebagainya.

Salah satu cara untuk menghindari kecenderungan di atas adalah belajar membiasakan diri memberikan paraphrase atau tanggapan penuh pemahaman dalam mendengarkan. Cara ini tidak hanya bermanfaat mengkomunikasikan kesediaan penerima untuk memahami pengirim tanpa memberikan penilaian atas pernyataan-pernyataannya, tetapi juga akan sangat menolongnya menangkap gagasan dan perasaan yang diungkapkan dari sudut pandang pengirim. Selain itu, pemahaman empatik ini, yaitu mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang diungkapkan orang lain serta memahaminya dari sudut pandang orang itu, ternyata juga sangat menolong bagi orang itu. Dalam praktik konseling, pemahaman empatik ini terbukti merupakan cara efektif untuk menciptakan komunikasi yang intim antara konselor dan konseli, sehingga mampu menimbulkan

perubahan-perubahan penting yang bersifat positif-konstruktif dalam diri konseli.

Menurut Johnson, kiat sederhana untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami orang lain secara empatik adalah sebagai berikut: “Sebelum memberikan tanggapan, lebih dulu perlu memahami sudut pandangan lawan komunikasi . Hanya bila sudah sungguh-sungguh menangkap gagasan-gagasan dan perasaan-perasaannya, maka akan mampu memberikan tanggapan dengan penuh pemahaman atas masalah yang dikemukakannya”.³⁰

3. Pesan Verbal Harus Sejalan dengan Pesan Nonverbal

Agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, baik sebagai pengirim maupun sebagai penerima harus memperhatikan pesan-pesan nonverbal di samping pesan-pesan verbalnya sendiri. Bahkan sebenarnya pesan-pesan nonverballah yang paling jelas dan paling kuat mengkomunikasikan aneka perasaan, seperti senang atau tidak senang, penerimaan atau penolakan, minat-perhatian atau rasa bosan.

Kendati begitu, dibandingkan bahasa verbal perilaku nonverbal memang lebih terbatas kemampuannya. Komunikasi nonverbal hanya cocok digunakan untuk mengungkapkan perasaan-perasaan dan agak sulit untuk menyatakan pikiran-gagasan. Selain itu, pesan nonverbal dapat sejalan dan memperkuat pesan

³⁰ Ibid hal 42-43.

verbalnya, atau sebaliknya bertentangan sehingga justru memperlemah pesan verbalnya.

Mengkomunikasikan perasaan-perasaan harus benar-benar memperhatikan dan mengusahakan agar pesan-pesan nonverbal cocok dengan pesan-pesan verbal. Bahkan, agar pengungkapan perasaan benar-benar efektif, selain sejalan maka pesan-pesan verbal dan nonverbal juga perlu buat berlimpah (*redundan*), saling memperkuat saling melengkapi.³¹

3. Adaptasi Komunikasi Antarbudaya

a. Adaptasi Budaya Mahasiswa ASEAN

Adaptasi dapat diartikan sebagai penyesuaian terhadap lingkungan. Sementara adaptasi kebudayaan dapat diartikan sebagai perubahan di dalam unsur-unsur kebudayaan yang menyebabkan unsur-unsur ini dapat berfungsi lebih baik bagi manusia yang mendukungnya.

Kebudayaan mempunyai fungsi, artinya pola-pola kebudayaan menyediakan model-model yang berguna bagi orang untuk berbuat apa yang dianggap perlu diperbuat. Sementara kebudayaan sebagai mekanisme yang adaptif juga mencakup pengertian bahwa keanekaragaman dalam tingkah laku manusia merupakan usaha manusia untuk menyesuaikan atau mengadaptasikan diri terhadap keadaan tempat individu atau kelompok itu hidup.

³¹ Ibid hal 66-67.

Pola adaptasi kebudayaan dapat dilihat dengan memperhatikan daerah kebudayaan (*culture area*). Daerah kebudayaan merupakan suatu penggabungan atau penggolongan yang dilakukan oleh ahli-ahli antropologi tentang suku-suku bangsa yang dalam masing-masing kebudayaannya mempunyai beberapa unsur serupa dan ciri yang mencolok.³²

Adaptasi budaya tentunya sangat penting dilakukan oleh mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya. Adaptasi budaya tersebut banyak sekali bentuknya. Mulai dari adaptasi bahasa, makanan, pakaian, dan sebagainya. Adaptasi tersebut dilakukan demi kelancaran berinteraksi termasuk berkomunikasi.

Adaptasi bahasa terutama bahasa Indonesia paling penting dalam komunikasi nonverbal di UIN Sunan Ampel Surabaya bagi mahasiswa ASEAN. Banyak cara yang dilakukan agar cepat beradaptasi atau memahami bahasa Indonesia. Salah satu caranya dengan membiasakan menggunakan bahasa Indonesia sesering mungkin. Adaptasi tersebut tidak hanya dalam bentuk lisan tapi juga adaptasi dalam bentuk tulisan.

Dikarenakan setiap daerah memiliki ciri khas makanan yang berbeda-beda, mahasiswa ASEAN tidak serta merta langsung nyaman dengan sebagian makanan Indonesia. Ada beberapa makanan yang menurut mereka tidak pas di lidah, bahkan ada yang sampai diare, namun akhirnya terbiasa juga dengan makanan Indonesia.

³²<http://matakristal.com/pengertian-adaptasi-kebudayaan/> diambil 01/01/2014

Adaptasi berbusana juga dilakukan oleh mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya selama budaya tersebut tidak bertentangan dengan nilai yang dianut, salah satu contohnya yang dilakukan mahasiswi asal Malaysia yang tidak memakai cadar jika berada di lingkungan kampus demi kenyamanan berinteraksi dengan mahasiswa dan dosen. Mereka terkadang memakai cadar jika sedang perjalanan.

b. Kesadaran Dan Motivasi Diri

1. Kesadaran

Kesadaran diri ditentukan oleh konsep diri. Jalaluddin Rakhmat (1996: 99) mendefinisikan konsep diri sebagai gambaran dan penilaian diri, pandangan dan perasaan tentang diri sendiri. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat ditegaskan bahwa setiap orang pastilah mengenali dirinya sendiri.

Charles Horton Cooley mengemukakan teori yang diberi nama *looking glass self* (melihat diri dengan cermin). Artinya, bahwa setiap orang dapat mengenali dirinya sendiri, dengan cara seolah-olah orang menaruh cermin di depannya, dan dengan demikian maka profil diri orang itu dapat dikenalnya. Dalam hal ini istilah “cermin” bersifat kiasan saja. Sesungguhnya tidak berhadapan dengan cermin, melainkan berhadapan dengan orang lain. Kepada orang itu tanyakan penilaiannya mengenai diri. Jadi

penilaian orang atas diri itulah gambaran yang objektif tentang diri berdasarkan sudut pandang orang lain.³³

2. Motivasi

Motivasi adalah daya tarik dari komunikor yang mendorong seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jonathan H Turner (1987) menegaskan bahwa hanya *basic needs* tertentu yang mendorong motivasi seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain. Di sini, kebutuhan diartikan sebagai pernyataan yang fundamental dari seorang manusia bagi manusia dan kemanusiaan. Jika suatu saat anda merasa kurang puas atau kurang enak menghadapi sebuah komunitas manusia yang menggantungkan hidupnya dari gerobak sampah, dan akibatnya Anda berkomunikasi maka itu dorongan manusiawi, itu artinya motivasi.

Turner menegaskan beberapa kebutuhan dasar yang mendorong motivasi, di antaranya:

1. Kebutuhan manusia akan perasaan aman.
2. Kebutuhan akan rasa percaya terhadap orang lain.
3. Kebutuhan akan keterlibatan dalam kelompok.
4. Kebutuhan untuk menjauhi kecemasan.
5. Kebutuhan untuk membagi pengalaman tentang dunia.

³³ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011) hal 68.

6. Kebutuhan terhadap faktor pemuas seperti material dan simbolis.
7. Kebutuhan akan bertahannya konsep diri.

Patut diingat bahwa umumnya tingkat kebutuhan manusia itu bervariasi, mungkin sekali kebutuhan terhadap tiga jenis kebutuhan pertama sangat kuat, lalu kebutuhan Anda atas menjauhi kecemasan berada pada taraf rata-rata, dan barangkali paling tinggi pada tiga kebutuhan terakhir, yakni membagi pengalaman, mencari kepuasan, dan mempertahankan konsep diri. Jadi, setiap orang memiliki kombinasi kebutuhan dan hal itu menentukan kekuatan motivasi orang untuk berkomunikasi dengan orang lain.³⁴

c. Kesadaran Keunikan Budaya

Orang yang peka terhadap perbedaan-perbedaan budaya, menghargai keunikan suatu masyarakat dan berusaha berkomunikasi dengan orang-orang dari kelompok budaya itu. Ia tidak memaksakan sikap-sikap dan pendekatan-pendekatan budayanya atas orang-orang asing ini. Maka dengan menghormati budaya orang-orang lain yang berbeda, tidak akan dituduh etnosentrik.

Mengalami pengalaman-pengalaman lintas budaya, menjadi lebih terbuka dan toleran menghadapi keganjilan-keganjilan budaya. Bila ini ditunjang dengan studi formal tentang konsep budaya, tidak hanya memperoleh pandangan-

³⁴ Liliweri, *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*, 265-266.

pandangan baru untuk memperbaiki hubungan-hubungan dengan orang lain, namun pun menjadi sadar akan dampak budaya asli pada diri . Pemahaman budaya dapat mengurangi dampak gegar budaya (*culture shock*), dan meningkatkan pengalaman-pengalaman antarbudaya. Bagi manajer, pengalaman budaya ini merupakan pengetahuan suatu alat untuk meningkatkan pengembangan profesionalitas dan keefektifan berhubungan dengan para pegawai, para pelanggan, dan orang-orang lain yang dihadapi dalam kegiatan sehari-hari. Tentu saja, harus sadar bahwa budaya dan perilaku itu relatif, dan karena itu harus lebih luwes dalam interaksi dengan orang-orang lain.

Untuk memahami perbedaan-perbedaan budaya lebih efektif, kami berpendapat bahwa langkah pertama dalam proses ini adalah meningkatkan kesadaran budaya seseorang secara umum. Orang harus memahami konsep budaya dan ciri-cirinya sebelum ia memperoleh manfaat yang sebaik-baiknya dari studi tentang aspek-aspek khusus budaya dan suatu bahasa asing.³⁵

d. Jaringan Pertemanan/Sosial

Edward Stewart telah mengajukan taksonomi tentang pola-pola kebudayaan berdasarkan tata cara budaya. Melalui tata cara itulah kebudayaan mengorientasikan diri (*the self*) melalui aktivitas tertentu, atau aktivitas relasi sosial. Dengan demikian, pilihan orientasi kebudayaan itu terletak pada aktivitas orientasi *the self* atau orientasi pada dunia.

³⁵ Mulyana & Rakhmat, *Komunikasi Antarbudaya*, hal 69-70.

Orientasi Hubungan Sosial

Orientasi ini menggambarkan bagaimana orang-orang dalam sebuah kebudayaan mengorganisir diri mereka dan berhubungan satu sama lain. Orientasi itu mengambil jarak antara:

1. Orientasi yang menekankan pada perbedaan dan hirarki sosial dengan yang mengabaikan keseimbangan dan meniadakan hirarki;
2. Orientasi yang menekankan pada formalitas dengan yang suka pada informalitas;
3. Antara ketegasan dalam mengidentifikasi dan membatasi relasi anggota kelompok dengan pihak luar sepanjang waktu dengan kebebasan membiarkan anggota untuk aktif dalam banyak kelompok (acapkali dengan suka rela dan informal) dalam jangka waktu tertentu;
4. Antara yang menekankan pada peranan sosial yang bersifat *ascribed* dengan yang menekankan peranan sosial yang diperboleh (*achieved*);
5. Antara yang menekankan pada tindakan langsung, ambigu, dan peran sebagai penengah dalam penyelesaian konflik dengan yang menghendaki keterlibatan langsung, dan bahkan konfrontasi dalam penyelesaian konflik;
6. Orientasi yang menekankan pada hubungan sosial timbale balik antara kebebasan dan kewajiban dengan yang menekankan nilai kebebasan dan menjalankan kewajiban secara minimum.³⁶

³⁶ Liliweri, *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*, hal 128-130.

e. Kemampuan Mengelola Tekanan Psikologis

Memahami komunikasi dan hubungan antarpribadi dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi di dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya. Karena pemahaman tersebut bersifat sangat pribadi dan sangat bermakna bagi individu, maka pemahaman psikologis acap kali dianggap sebagai makna yang sesungguhnya dari suatu hubungan antarpribadi.

1. Letak (Lokus) Psikologis

Suatu pemahaman psikologis terhadap komunikasi antarpribadi merupakan bagian penting dari pemahaman yang menyeluruh terhadap komunikasi antarpribadi. Meskipun demikian, beberapa persoalan dapat muncul dalam proses pemahaman oleh individu yang disebut juga sebagai proses intra pribadi ini. Disebutkan tiga di antaranya, yaitu: Pertama, munculnya respon individu terbatas pada setelah kegiatan komunikasi; Kedua, ingatan atau persepsi individu dapat berubah; Ketiga, individu sering mencampuradukan hubungan antarpribadi dengan respons emosional mereka. Ini semua akan menjadi masalah jika orang menganggap bahwa lokus psikologi komunikator merupakan pemahaman terpenting atau paling nyata dari komunikasi antarpribadi. Jadi dengan aspek psikologi saja belumlah cukup untuk memahami komunikasi antarpribadi secara menyeluruh.

Hal terpenting dari lokus psikologi dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak pada suatu tempat di dalam individu, dan tidak mungkin dapat diamati secara langsung. Asumsi ini juga mencakup anggapan bahwa dapat melakukan pengamatan terhadap diri pribadi seseorang secara tidak langsung dengan menyimpulkannya berdasarkan pengamatan terhadap perilaku individu tersebut. Dengan demikian, lokus psikologis dari komunikasi mengasumsikan individu memiliki dua dimensi diri yaitu *internal* dan *eksternal*. Namun juga mengetahui bahwa dimensi eksternal dari diri tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya. Biasanya, tidak mudah percaya pada dimensi eksternal, karena tahu bahwa orang mampu mengendalikan perilaku eksternalnya.

Fungsi psikologis dari komunikasi adalah untuk menginterpretasikan tanda-tanda melalui tindakan atau perilaku yang dapat diamati. akan melakukan seleksi terhadap tanda-tanda dari perilaku dan mengungkapkan mana yang “palsu dan mana yang asli”. Cara inilah yang biasanya lakukan dalam upaya untuk mengungkapkan dimensi internal dari diri yang sesungguhnya. Pertanyaan berikutnya adalah sejauh mana dapat menyimpulkannya secara akurat? Karena penyimpulan itu sendiri adalah proses psikologi, suatu proses pikir yang melibatkan penarikan suatu kesimpulan atas dasar informasi yang tidak lengkap. Menyimpulkan adalah menggunakan logika, baik yang rasional maupun tidak, dalam rangka mengisi sejumlah informasi yang belum lengkap sehingga sampai

pada suatu kesimpulan. Dengan kata lain, menyimpulkan adalah melompat kepada suatu kesimpulan berdasarkan data yang belum tentu lengkap.

Jadi, meskipun pada dasarnya tidak dapat dilakukan pengamatan secara langsung pada dimensi internal dari diri, orang melakukan penyimpulan berdasarkan apa yang dapat dia amati. Satu-satunya cara yang dapat dilakukan adalah mengamati dimensi eksternal dari diri, yaitu pada perilaku atau tindakan.

2. Tataran Psikologis dalam Komunikasi

Saling berbagi pemahaman tidaklah berarti memiliki kesamaan pemahaman atau kesamaan diri, namun terdapat dua pemahaman individual yang berbeda, yang mempunyai kesamaan karakteristik tertentu. Kesamaan karakteristik ini merupakan suatu persinggungan dari atau lebih pemahaman yang berbeda. Persinggungan tersebut terwujud pada bidang yang overlap dari dua pemahaman, tetapi hal itu bukan merupakan, dan tidak akan pernah, menjadu suatu pemahaman tunggal. Jadi, komunikasi psikologis merupakan suatu persinggungan dari proses-proses psikologis yang berbeda dan tidak dipandang sebagai suatu proses psikologis tunggal.

Sebenarnya, proses psikologis dalam komunikasi mencakup beberapa proses internal yang berbeda dan berlangsung secara simultan. Proses-proses ini berlangsung dalam beberapa tataran, dengan pengertian masing-masing mencakup bagian yang berbeda dari proses psikologis yang dibagi oleh para partisipan dalam komunikasi antarpribadi.

Fisher (1987:110) mengemukakan bahwa ketika berkomunikasi dengan orang lain, proses intra pribadi memiliki paling sedikit tiga tataran yang berbeda. Tiap tataran tersebut akan berkaitan dengan sejumlah diri yang hadir dalam situasi antarpribadi, yaitu pandangan mengenai diri sendiri, pandangan mengenai diri orang lain, dan pandangan mengenai pandangan orang lain tentang . Seringkali hal ini disebut pula dengan *persepsi*, *metapersepsi*, dan *metametapersepsi*. Selanjutnya, ketiga tataran psikologis ini berfungsi secara simultan ketika sedang berkomunikasi dengan orang lain, dan tiap tataran dapat dipengaruhi atau mempengaruhi tataran lainnya.

Perlu ingat kembali bahwa dalam komunikasi antarpribadi, setidaknya dua orang yang terlibat di dalamnya. Dengan demikian, pada saat ketiga tataran psikologis beroperasi, hal sama berlaku pula pada diri partner komunikasi . Dalam kasus semacam ini seolah-olah berusaha untuk merefleksikan proses psikologis dengan proses psikologis yang anggap sedang terjadi dalam diri orang lain. Dan tentunya hal yang sama secara simultan terjadi pula pada diri partner komunikasi . Proses-proses psikologis yang terjadi pada dua individu ini tentunya tidak akan sama persis, tetapi masing-masing pihak berusaha untuk menghasilkan adanya tingkat persinggungan tertentu atau bidang yang overlap pada tiap-tiap tataran.

Pentingnya proses psikologis ini hendaknya dipahami dengan hati-hati, artinya proses intrapribadi individu dari partisipan komunikasi bukanlah

yang sama dengan hubungan antarpribadi. Apa yang terjadi di dalam diri individu bukan komunikasi antarpribadi, melainkan proses psikologis. Meskipun demikian proses psikologis dari tiap individu pasti mempengaruhi komunikasi antarpribadi yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi hubungan antarpribadi.

Proses psikologis dapat berpengaruh pada komunikasi dan hubungan antarpribadi karena individu menggunakannya sebagai pedoman untuk bertindak atau berperilaku. Ketika hal ini berlangsung, maka individu akan bertindak atas dasar proses psikologis yang diketahui atau diyakininya sebagai diri yang sesungguhnya. Benar tidaknya penyimpulan yang dilakukan tidak akan dapat diketahui individu tersebut, karena dia memang tidak memiliki pilihan lain selain menggunakan penafsirannya terhadap citra diri untuk mempengaruhi perilaku, terlepas dari apakah dia berhasil menyimpulkan yang sesungguhnya atau tidak. Persoalan sebetulnya memang bukan pada hadirnya diri yang sesungguhnya (*real self*) dalam tindakan komunikasi, karena semuanya akan kembali kepada pandangan masing-masing individu terhadap diri tersebut. Bukan pula pada akurat atau tidaknya pandangan masing-masing individu, karena mereka berperilaku *seolah-olah* pandangannya akurat.

Akhirnya, karena proses psikologis secara potensial mampu mempengaruhi komunikasi, tidak dapat mengesampingkannya jika ingin benar-benar memahami hubungan antarmanusia. Sebaliknya, juga jangan menganggap bahwa hanya proses psikologislah yang menentukan

komunikasi. hendaknya menempatkan proses psikologis sebagai faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi dan hubungan sosial, karena secara teknis proses psikologis bukan merupakan bagian dari hubungan itu sendiri.³⁷

f. Membangun Komunikasi Efektif

Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antarpribadi di antara para peserta komunikasi yang berbeda latar belakang budayanya (dalam pertahanan *folkways*). Karena itu, efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh sejauhmana komunikator dengan komunikan memberikan makna yang sama atas suatu pesan.

Menurut Proser *dalam* Syahra (1983) komunikasi antarbudaya juga merupakan komunikasi antarpribadi pada tingkat individu dari anggota kelompok-kelompok budaya yang berbeda; maka efektivitas komunikasi antarbudaya pun sama dengan efektivitas komunikasi antarpribadi.

Schram *dalam* Susanto (1977) mengemukakan efektivitas komunikasi antara lain tergantung pada situasi dan hubungan sosial antara komunikator dengan komunikan terutama dalam lingkup referensi (kerangka rujukan) maupun luasnya pengalaman di antara mereka.

Lebih lanjut schram *dalam* Mulyana (1990) mengemukakan, komunikasi antarbudaya yang benar-benar efektif harus memperhatikan syarat, yaitu: (1) menghormati anggota budaya lain sebagai manusia; (2) menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang kehendaki; (3)

³⁷ Sendjaja, *Teori Komunikasi*, hal 43-48.

menghormati hak anggota budaya yang lain untuk bertindak berbeda dari cara bertindak; dan (4) komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangkan hidup bersama orang dari budaya yang lain.

Barlund *dalam* Porter (1985) juga mengemukakan efektivitas komunikasi tergantung atas pengertian bersama antarpribadi sebagai suatu fungsi orientasi *persepsi*, sistem kepercayaan dan gaya komunikasi yang sama. Sedangkan DeVito (1978) mengemukakan beberapa faktor penentu efektivitas komunikasi antarpribadi, yakni: (1) keterbukaan; (2) empati; (3) perasaan positif; (4) dukungan; dan (5) keseimbangan.

Tema efektivitas komunikasi yang menekankan pada aspek *situasi*, *hubungan sosial dan pengertian bersama* (atau kebersamaan dalam makna) diungkapkan juga oleh Hamidjojo (1993). Konsepsi kebersamaan ini memang penting sekali, bahkan menentukan dalam proses komunikasi. Komunikasi itu sendiri antara lain bisa didefinisikan sebagai proses atau usaha untuk *menciptakan kebersamaan dalam makna (the production of commonness in meaning)*. Yang paling penting sebagai hasil komunikasi adalah kebersamaan dalam makna itu. Bukan sekedar hanya komunikatornya, isi pesannya, media atau salurannya. Maka, agar maksud komunikasi dipahami dan diterima serta dilaksanakan bersama, harus dimungkinkan adanya peran serta untuk *mempertukarkan dan merundingkan* makna di antara semua pihak dan unsure dalam komunikasi (*“exchange” dan “negotiation” of meaning*). Pada analisis akhir yang kejar adalah *harmoni dan compability* atau menurut istilah *keselarasan dan keserasian*.

Saya maksudkan konsep efektivitas komunikasi sesuai dengan pendapat De Vito karena konsepnya mencakup semua faktor yang telah disebutkan oleh saya lain. Efektivitas komunikasi itu sangat ditentukan oleh sejauhmana seseorang mempunyai sikap: (1) keterbukaan; (2) empati; (3) merasa positif; (4) memberidukung; dan (5) merasa seimbang; terhadap makna pesan yang sama dalam komunikasi antarbudaya atau antar etnik.

Secara ringkas, menurut De Vito (1978), sikap *keterbukaan* ialah (1) sikap seorang komunikator yang membuka semua informasi tentang pribadinya kepada komunikan, sebaliknya menerima semua informasi yang relevan tentang dan dari komunikan dalam rangka interaksi antarpribadi; (2) kemauan seseorang sebagai komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang datang dari komunikan; dan (3) memikirkan dan merasakan bahwa apa yang dinyatakan seorang komunikator merupakan tanggung jawabnya terhadap komunikan dalam suatu situasi tertentu.

Atau yang oleh Rakhmat (1988), mengutip Rokeach (1954, 1960) dan Brooks dan Emmert (1977), keterbukaan ialah sikap seseorang yang: (1) menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika; (2) membedakan dengan mudah, melihat nuansa; (3) berorientasi pada isi; (4) mencari informasi dari berbagai sumber; (5) lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya; dan (6) mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayannya.

Sejauhmana efektivitas komunikasi antarpribadi dari mereka yang berbeda etnik itu dapat dicapai? Barna (dalam Asante, dkk. 1979) mengemukakan efektivitas komunikasi antarbudaya sangat tergantung dari faktor-faktor luar yang mempengaruhinya. Misalnya: bahasa, pesan-pesan nonverbal, *prasangka dan steretip*, kecenderungan untuk mengevaluasi, tingginya kecemasan.

Atau dikatakan Samovar dan Porter (1985) bahwa suatu keinginan yang tulus untuk melakukan komunikasi yang efektif adalah penting, sebab komunikasi yang berhasil mungkin tidak hanya terhambat oleh perbedaan-perbedaan budaya, tetapi juga oleh sikap-sikap yang tidak bersahabat atau bermusuhan.³⁸

g. Membangun Hubungan Antarpersonal

Pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal (antarpersonal). Tidak benar anggapan orang bahwa makin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, makin baik hubungan mereka. Yang menjadi soal bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan. Akan tetapi, bagaimana komunikasi itu dilakukan. Faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, antara lain:

1. Percaya (trust)

Di antara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Sejak tahap yang

³⁸ Alo Liliweri, *Gatra-Gatra Komunikasi Antarbudaya*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2001) hal 170-172

pertama dalam hubungan interpersonal (tahap pengenalan), sampai pada tahap kedua (tahap peneguhan), “percaya” menentukan efektivitas komunikasi. Secara ilmiah, “percaya” didefinisikan sebagai “mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko”. Definisi ini menyebutkan tiga unsure percaya: (1) ada situasi yang menimbulkan resiko. Bila orang menaruh kepercayaan kepada seseorang, ia akan menghadapi resiko. Resiko itu dapat berupa kerugian yang Anda alami. Bila tidak ada resiko, percaya tidak diperlukan; (2) orang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain; (3) orang yang yakin bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik baginya.

Apa untungnya percaya pada orang lain? Pertama, “percaya” meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Kedua, hilangnya kepercayaan pada orang lain akan menghambat perkembangan hubungan interpersonal yang akrab.

Sejauh mana percaya kepada orang lain dipengaruhi oleh faktor-faktor personal dan situasional. Menurut Deutsch (1958) harga diri dan otoritarianisme memengaruhi percaya. Orang yang harga dirinya positif akan cenderung mempercayai orang lain, sebaliknya orang yang mempunyai kepribadian otoriter cenderung sukar mempercayai orang lain.

Di samping faktor-faktor personal, ada lagi empat faktor yang berhubungan dengan sikap percaya:

- a. Karakteristik dan maksud orang lain. Orang akan menaruh kepercayaan kepada seseorang yang dianggap memiliki kemampuan, keterampilan, atau pengalaman dalam bidang tertentu.
- b. Hubungan kekuasaan. Percaya tumbuh apabila orang-orang mempunyai kekuasaan terhadap orang lain.
- c. Sifat dan kualitas komunikasi. Bila komunikasi bersifat terbuka, bila maksud dan tujuan sudah jelas, bila ekspektasi sudah dinyatakan, maka akan tumbuh sikap percaya.

Sikap percaya berkembang apabila setiap komunikan lainnya berlaku jujur. Tentu saja sikap ini dibentuk berdasarkan pengalaman dengan komunikan. Selain pengalaman, ada tiga faktor utama yang dapat menumbuhkan sikap percaya atau mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya: menerima, empati, dan kejujuran.

“Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai, ” begitu tulis Anita Taylor (1977:193) ketika ia menguraikan peranan “percaya” dalam komunikasi interpersonal.

Empati adalah faktor kedua yang menumbuhkan sikap percaya pada orang lain. Empati telah didefinisikan bermacam-macam. Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi; sebagai keadaan ketika pengamat bereaksi secara emosional karena ia menanggapi orang lain mengalami atau siap mengalami suatu emos; *“Imaginative intellectual and emotional participation in another person`s experience”*.

Kejujuran adalah faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. supaya ditanggapi sebenarnya, harus jujur mengungkapkan diri kepada orang lain. harus menghindari terlalu banyak melakukan penopengan atau pengelolaan kesan. tidak menaruh kepercayaan kepada orang yang tidak jujur atau sering menyembunyikan pikiran dan pendapatnya. menaruh kepercayaan kepada orang yang terbuka, atau tidak mempunyai pretense yang dibuat-buat. berhati-hati pada orang yang terlalu “halus” sehingga sering menyembunyikan isi hatinya atau membungkus pendapat dan sikapnya dengan lambang-lambang verbal dan nonverbal. Kejujuran menyebabkan perilaku dapat diduga (*predictable*). Ini mendorong orang lain untuk percaya pada .

2. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensive bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Sudah jelas, dengan komunikasi defensive komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensive akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

Komunikasi defensive dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensive, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional. Diantara faktor faktor-faktor situasional adalah perilaku komunikasi orang lain. Jack R Gibb menyebut enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif.

Secara singkat perilaku yang menimbulkan iklim defensif dan suportif diperhatikan pada daftar berikut:

Perilaku Defensif dan Suportif dari Jack Gibb		
NO	Iklm Defensif	Iklm Suportif
1	Evaluasi	Deskripsi
2	Kontrol	Orientasi Masalah
3	Strategi	Spontanitas
4	Netralitas	Empati

5	Superioritas	Persamaan
6	Kepastian	Provisionalisme

Dalam penelitian Gibb diungkapkan bahwa makin sering orang menggunakan perilaku di sebelah kiri, makin besar kemungkinan komunikasi menjadi defensif. Sebaliknya, komunikasi defensif berkurang dalam iklim suportif, ketika orang menggunakan perilaku di sebelah kanan.

- 1) Evaluasi dan Deskripsi. Evaluasi artinya penilaian terhadap orang lain; memuji atau mengecam. Dalam mengevaluasi, mempersoalkan nilai dan motif orang lain. Bila menyebutkan kelemahan orang lain, mengungkapkan betapa jelek perilakunya, meruntuhkan harga dirinya, akan melahirkan sikap defensif. Deskripsi artinya penyampaian perasaan dan persepsi Anda tanpa menilai. dapat melakukan evaluasi pada gagasan, bukan pada pribadi. Deskripsi dapat terjadi juga ketika mengevaluasi gagasan orang lain, tetapi orang merasa bahwa menghargai diri mereka (menerima mereka sebagai individu yang patut dihargai).
- 2) Kontrol dan Orientasi Masalah. Perilaku kontrol artinya berusaha untuk mengubah orang lain, mengendalikan perilakunya, mengubah sikap, pendapat, dan tindakannya. Melakukan kontrol juga mengevaluasi orang lain sebagai orang yang jelek sehingga perlu diubah. Itu berarti tidak menerimanya. Setiap orang tidak

ingin didominasi orang lain. ingin menentukan perilaku yang senangi. Oleh karena itu, kontrol orang lain akan tolak. Orientasi masalah sebaliknya adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah. Dalam orientasi masalah, Anda tidak mendiktekan pemecahan. Anda mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya.

- 3) Strategi dan Spontanitas. Strategi adalah penggunaan tipuan-tipuan atau manipulasi untuk mempengaruhi orang lain. Spontanitas artinya sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam. Bila orang tahu melakukan strategi ia akan menjadi defensive.
- 4) Netralitas dan Empati. Netralitas berarti sikap impersonal memperlakukan orang lain tidak sebagai persona, melainkan sebagai objek. Bersikap netral bukan berarti objektif, melainkan menunjukkan sikap tak acuh, tidak menghiraukan perasaan dan pengalaman orang lain. Lawan netralitas ialah empati. Tanpa empati, orang seakan-akan mesin yang hampa perasaan dan tanpa perhatian.
- 5) Superioritas dan Persamaan. Superioritas artinya sikap menunjukkan lebih tinggi atau lebih baik daripada orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan, atau kecantikan. Superioritas akan melahirkan sikap defensif. Persamaan adalah

sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam sikap persamaan, tidak mempertegas perbedaan. Status boleh jadi berbeda, tetapi komunikasi tidak vertical. Tidak menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan persamaan, mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.

- 6) Kepastian dan Provisionalisme. Dekat dengan superioritas adalah kepastian (*certainly*). Orang yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, ingin menang sendiri, dan melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak yang tidak dapat diganggu gugat. Provisionalisme, sebaliknya, adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan; karena itu wajar juga kalau suatu saat pendapat dan keyakinannya bisa berubah.

3. Sikap Terbuka

Sikap terbuka (*open mindedness*) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatism; sehingga untuk memahami sikap terbuka harus mengidentifikasi lebih dahulu karakteristik orang dogmatis. Dengan menggunakan Brooks dan Emmert (1977) sebagai rujukan karakteristik orang yang bersikap terbuka dikontraskan dengan karakteristik orang tertutup (dogmatis) dalam daftar tabel berikut:

Sikap Terbuka	Sikap Tertutup
1. Menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika.	Menilai pesan berdasarkan motif-motif pribadi.
2. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa, dan sebagainya.	Berpikir simplistis, artinya berpikir hitam-putih (tanpa nuansa)
3. Berorientasi pada isu	Bersandar lebih banyak pada sumber pesan dari pada isi pesan
4. Mencari informasi dari berbagai sumber.	Mencari informasi tentang kepercayaan orang lain dari sumbernya sendiri, bukan dari sumber kepercayaan orang lain.
5. Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya.	
6. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.	Menolak, mengabaikan, mendistorsi dan menolak pesan yang tidak konsisten dengan sistem kepercayaannya.

Contoh-contoh yang lebih jelas dan karakteristik orang dogmatis

atau bersikap tertutup:

1). Menilai pesan berdasarkan motif pribadi. Orang dogmatis tidak akan memperhatikan logika suatu proposisi, ia lebih banyak melihat sejauh mana proposisi itu sesuai dengan dirinya. Argumentasi yang objektif, logis, cukup bukti akan ditolak mentah-mentah. Orang dogmatis sukar menyesuaikan dirinya dengan perubahan lingkungan.

2). Berpikir simplistis. Bagi orang dogmatis, dunia ini hanya hitam dan putih, tidak ada kelabu. Ia tidak sanggup membedakan yang setengah benar setengah salah, yang tengah-tengah. Baginya kalau tidak salah, benar. Tidak mungkin ada bentuk antara. Dunia dibagi dua: yang pro- di mana segala kebaikan terdapat, dan kontra dimana segala kejelekan berada.

3). Berorientasi pada sumber. Bagi orang dogmatis, yang paling penting ialah siapa yang berbicara, bukan apa yang dibicarakan.

4). Mencari informasi dari sumber sendiri. Orang-orang dogmatis hanya memercayai sumber informasi mereka sendiri. Mereka tidak akan meneliti tentang orang lain dari sumber yang lain.

5). Secara kaku mempertahankan dan membela sistem kepercayaannya. Berbeda dengan orang yang terbuka yang menerima kepercayaannya secara provisional, orang dogmatis menerima kepercayaannya secara mutlak.

6). Tidak mampu membiarkan inkonsistensi. Orang dogmatis tidak tahan hidup dalam suasana inkonsistensi. Ia menghindari kontradiksi atau benturan gagasan. Informasi yang tidak konsisten dengan desakan

dari dalam dirinya akan ditolak, didistorsi, atau tidak dihiraukan sama sekali.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan melahirkan hubungan interpersonal yang efektif, dogmatisme harus diganti dengan sikap terbuka. Bersama-sama dengan sikap percaya dan sikap suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.³⁹

h. Model-Model Komunikasi

Untuk lebih memahami fenomena komunikasi termasuk komunikasi antarbudaya, maka akan menggunakan model-model komunikasi. Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Model jelas bukan fenomena itu sendiri. Akan tetapi, peminat komunikasi, termasuk mahasiswa, sering mencampurkan model komunikasi dengan fenomena komunikasi. Sebagai alat untuk menjelaskan fenomena komunikasi, model mempermudah penjelasan tersebut.

Menurut Sereno dan Mortensen, model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi merepresentasikan secara abstrak ciri-ciri penting dan menghilangkan rincian komunikasi yang tidak perlu dalam dunia nyata. Sedangkan B. Aubery

³⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2012) hal 127-136.

Fisher model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsure, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Model adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Dengan kata lain, model adalah teori yang lebih disederhanakan. Atau, seperti yang dikatakan Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr, model membantu merumuskan teori dan menyarankan hubungan. Oleh karena hubungan antara model dengan teori begitu erat, model sering dicampuradukan dengan teori. Oleh karena memilih unsur-unsur tertentu yang masukan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan.⁴⁰

1. Model S – R

Model stimulus – respons (S - R) adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristik. Model tersebut menggambarkan hubungan stimulus – respons.

Model ini menunjukkan komunikasi sebagai proses aksi – reaksi yang sangat sederhana. Bila seorang lelaki berkedip kepada seorang wanita, dan wanita itu kemudian tersipu malu, atau bila saya tersenyum dan kemudian Anda membalas senyuman saya, itulah pola S – R. Jadi model S – R mengasumsikan bahwa kata-kata verbal (lisan atau tulisan), isyarat-isyarat

⁴⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung, Rosda Karya, 2010) hal 131-132.

nonverbal, gambar-gambar, dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respons dengan cara tertentu. Oleh karena itu Anda dapat menganggap proses ini sebagai pertukaran atau pemindahan informasi atau gagasan. Proses ini dapat bersifat timbal-balik dan mempunyai banyak efek. Setiap efek dapat mengubah tindakan komunikasi (*communication act*) berikutnya.

2. Model Komunikasi Aristoteles

Model Aristoteles adalah model komunikasi yang paling klasik, yang sering juga disebut model retorik (*rhetorical model*). Filsuf Yunani Aristoteles adalah tokoh paling dini yang mengkaji komunikasi, yang intinya adalah persuasi. Ia berjasa dalam merumuskan model komunikasi verbal pertama. Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap mereka. Tepatnya, ia mengemukakan tiga unsur dasar proses komunikasi, yaitu pembicara (*speaker*), pesan (*message*), dan pendengar (*listener*).

Fokus komunikasi yang ditelaah Aristoteles adalah komunikasi retorik, yang kini lebih dikenal dengan komunikasi publik (*public speaking*) atau pidato. Pada masa itu, seni berpidato memang merupakan keterampilan penting yang digunakan di pengadilan dan di majlis legislatif dan pertemuan-pertemuan masyarakat. Oleh karena semua bentuk komunikasi

public melibatkan persuasi, Aristoteles tertarik menelaah sarana persuasi yang paling efektif dalam pidato.

3. Model Lasswell

Model komunikasi Lasswell seperti ungkapan verbal ungkapan verbal, yakni *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*.

Model ini dikemukakan Harold Lasswell tahun 1948 yang menggambarkan proses komunikasi dan fungsi-fungsi yang diembannya dalam masyarakat. Lasswell mengungkapkan tiga fungsi komunikasi, yaitu: *pertama*, pengawasan lingkungan yang mengingatkan anggota-anggota masyarakat akan bahaya dan peluang dalam lingkungan; kedua, korelasi berbagai bagian terpisah dalam masyarakat yang merespons lingkungan; dan *ketiga*, transmisi warisan sosial dari suatu generasi ke generasi lainnya.

Lasswell berpendapat bahwa terdapat tiga kelompok spesialis yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi ini. Misalnya, pemimpin politik dan diplomat termasuk ke dalam kelompok pengawas lingkungan. Pendidik, jurnalis dan penceramah membantu mengkorelasikan atau mengumpulkan respons orang-orang terhadap informasi baru. Anggota keluarga dan pendidik sekolah mengalihkan warisan sosial.

Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua arah, dengan suatu aliran yang lancar dengan umpan balik yang terjadi antara

pengirim dan penerima. Ia menyimpulkan bahwa penting bagi masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor-faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efisien.

4. Model Shannon dan Weaver

Model Shannon dan Weaver ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya. Model itu melukiskan suatu sumber yang menyandi atau menciptakan pesan yang menyampaikannya melalui suatu saluran kepada seorang penerima yang menyandi balik-balik atau mencipta ulang pesan tersebut. Dengan kata lain, model Shannon dan Weaver mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (tanda) dari *transmitter* ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi ini adalah otak, *transmitter*-nya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata-kata terucapkan), yang ditransmisikan lewat udara (sebagai saluran). Penerima (*receiver*), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan merekonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*) adalah (otak) orang yang menjadi tujuan pesan itu.

Konsep-konsep lain yang merupakan andil Shannon dan Weaver adalah entropi (*entropy*) dan redundansi (*redundancy*) serta keseimbangan

yang diperlakukan di antara keduanya untuk menghasilkan komunikasi yang efisien dan pada saat yang sama mengatasi gangguan dalam saluran. Secara ringkas, semakin banyak gangguan, semakin besar kebutuhan akan redundansi, yang mengurangi entropi relatif pesan. Dengan menggunakan redundansi untuk mengatasi gangguan dalam saluran, jumlah informasi yang dapat ditransmisikan tereduksi pada saat tertentu.

5. Model Schramm

Wilbur Schramm membuat serangkaian model komunikasi, dimulai dengan model komunikasi manusia yang sederhana (1954), lalu model yang lebih rumit yang memperhitungkan pengalaman dua individu yang mencoba berkomunikasi, hingga ke model komunikasi yang dianggap interaksi dua individu. Model pertama mirip dengan model Shannon dan Weaver. Dalam modelnya yang kedua Schramm memperkenalkan gagasan bahwa kesamaan dalam bidang pengalaman sumber dan sasaran lah yang sebenarnya dikomunikasikan, karena bagian sinyal itulah yang dianut sama oleh sumber dan sasaran. Model ketiga Schramm menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak yang menyandi, menafsirkan, menyandi-balik, mentransmisikan, dan menerima sinyal. Di sini melihat umpan balik dan lingkaran yang berkelanjutan untuk berbagi informasi.

Menurut Wilbur Schramm, komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsure: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran

(*destination*). Sumber boleh jadi seorang individu (berbicara, menulis, menggambar, memberi isyarat) atau suatu organisasi komunikasi (seperti sebuah surat kabar, penerbit, stasiun televisi, atau studio film). Pesan dapat berbentuk tinta pada kertas, gelombang suara di udara, impuls dalam arus listrik, lambaian tangan, bendera di udara, atau setiap tanda yang dapat ditafsirkan. Sasarannya mungkin seorang individu yang mendengarkan, menonton atau membaca; atau anggota suatu kelompok, seperti kelompok diskusi, khalayak pendengar ceramah, kumpulan penonton sepak bola, atau anggota khalayak media massa.

Schramm berpendapat, meskipun dalam komunikasi lewat radio atau telepon encoder dapat berupa mikrofon dan decoder adalah *earphone*, dalam komunikasi massa, sumber dan encoder adalah satu orang, sedangkan decoder dan sasaran adalah seorang lainnya, dan sinyalnya adalah bahasa. Untuk menuntaskan suatu tindakan komunikasi (*communication act*), suatu pesan harus disandi-balik.

6. Model Gudykunst dan Kim

Model William B. Gudykunst dan Young Yun Kim sebenarnya merupakan model komunikasi antarbudaya. Model komunikasi ini pada dasarnya sesuai untuk komunikasi tatap-muka, khususnya antara dua orang. Meskipun disebut model komunikasi antarbudaya atau model komunikasi dengan orang asing, model komunikasi tersebut dapat mempresentasikan komunikasi antara siapa saja, karena pada dasarnya

tidak ada dua orang yang mempunyai budaya, sosiobudaya, dan psikobudaya yang persis sama.

Seperti model Tubbs, model Gudykunts dan Kim mengasumsikan dua orang yang setara dalam berkomunikasi, masing-masing sebagai pengirim dan sekaligus sebagai penerima, atau keduanya sekaligus melakukan penyandian (encoding) dan penyandian-balik (decoding). Karena itu, tampak pula bahwa pesan suatu pihak sekaligus juga adalah umpan balik bagi pihak lainnya.

Menurut Gudykunst dan Kim, penyandian pesan dan penyandian-balik pesan merupakan proses interaktif yang dipengaruhi oleh filter-filter konseptual yang dikategorikan menjadi faktor-faktor budaya, sosiobudaya, psikobudaya dan faktor lingkungan. Lingkaran paling dalam, yang mengandung interaksi antara penyandian pesan dan penyandian balik pesan, dikelilingi tiga lingkaran lainnya yang mempresentasikan pengaruh budaya, sosiobudaya, dan psikobudaya.

Gudykunst dan Kim berpendapat, pengaruh budaya dalam model itu meliputi faktor-faktor yang menjelaskan kemiripan dan perbedaan budaya, misalnya pandangan dunia (agama), bahasa, juga sikap terhadap manusia, misalnya apakah harus peduli terhadap individu (individualisme) atau terhadap kelompok (kolektivisme). Faktor-faktor tersebut mempengaruhi nilai, norma dan aturan yang mempengaruhi perilaku komunikasi .

7. Model Interaksional

Model interaksional merujuk pada model komunikasi yang dikembangkan oleh para ilmuwan sosial yang menggunakan perspektif interaksi simbolik, dengan tokoh-tokoh utamanya George Herbert Mead yang salah seorang muridnya adalah Herbert Blumer. Perspektif interaksi simbolik lebih dikenal dalam sosiologi, meskipun pengaruhnya juga menembus disiplin-disiplin lain seperti psikologi, ilmu komunikasi, dan bahkan antropologi.

Menurut model interaksi simbolik, orang-orang sebagai peserta komunikasi bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu adalah organism pasif yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan atau struktur di luar dirinya. Dalam konteks ini, Blumer mengemukakan tiga premis yang menjadi dasar model ini. *Pertama*, manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan individu terhadap lingkungan sosialnya. *Kedua*, makna berhubungan langsung dengan interaksi sosial yang dilakukan individu dengan lingkungan sosialnya. *Ketiga*, makna diciptakan, dipertahankan, dan diubah lewat proses penafsiran yang dilakukan individu dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya. Oleh karena individu terus berubah, masyarakat pun berubah melalui interaksi. Jadi interaksilah yang dianggap variable penting yang menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat. Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia.

Para peserta komunikasi menurut model interaksional adalah orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial, tepatnya melalui pengambilan peran orang lain (*role-taking*). Diri (*self*) berkembang lewat interaksi dengan orang lain, dimulai dengan lingkungan terdekatnya seperti keluarga.⁴¹

4. Akomodasi Komunikasi Antarbudaya

Istilah akomodasi dipergunakan dalam dua arti, yaitu untuk menunjuk pada suatu keadaan dan untuk menunjuk pada suatu proses. Akomodasi yang menunjuk pada suatu keadaan, berarti kenyataan adanya suatu keseimbangan dalam berinteraksi antara individu dan kelompok sehubungan dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat. Sebagai suatu proses, akomodasi menunjuk pada usaha-usaha untuk meredakan suatu pertentangan yaitu usaha-usaha untuk mencapai kestabilan.

Tujuan akomodasi:

- a) Untuk mengurangi pertentangan antara individu atau kelompok sebagai perbedaan paham.
- b) Untuk mencegah meledaknya suatu pertentangan untuk sementara waktu.
- c) Akomodasi kadang-kadang diusahakan untuk memungkinkan kerja sama antara kelompok-kelompok yang hidup terpisah sebagai akibat dari bekerjanya faktor-faktor sosial, psikologis, dan kebudayaan.

⁴¹ Ibid hal 143-173.

d) Mengusahakan peleburan antara kelompok-kelompok yang terpisah.

Proses komunikasi yang melibatkan orang-orang berbeda latar belakang sosial budaya akan menjadi lebih efektif tak kala proses akomodasi sosial berjalan lancar. Akomodasi sosial itu merupakan proses untuk menyadari adanya perbedaan, tetapi terdapat kesediaan untuk mengurangi perbedaan itu. Dengan berkurangnya perbedaan, maka akan berkurang pula kemungkinan terjadinya distorsi interpretasi pesan dalam komunikasi.⁴²

a. Inklusivitas Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterbukaan hubungan antar manusia dibina atas hal-hal kecil yang yang mengakrabkan persahabatan, yang terbit dari kata hati yang tulus dan ikhlas, misalnya kesediaan untuk membuka pintu komunikasi. Dengan membuka pintu komunikasi berarti punya komitmen untuk membuka kerjasama. Sebenarnya tidak hanya terjalinnya kerjasama yang dapatkan dari upaya membuka pintu komunikasi itu, melainkan juga dapat meningkatkan kedekatan hubungan emosional.⁴³

Pada dasarnya setiap aktivitas manusia selalu berhubungan dengan adanya dorongan, alasan maupun kemauan. Begitu pula kehendak untuk menjalin dan membina hubungan interpersonal, juga dilandasi oleh adanya dorongan tertentu. Dorongan, alasan dan kemauan yang ada dalam diri seseorang disebut motif. Dari

⁴² Suranto Aw, *Komunikasi Sosial Budaya* (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010) hal 79-80

⁴³ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, hal 97.

motif-motif yang ada akan menimbulkan suatu motivasi. Motif menjadi motivasi apabila sudah menjadi kekuatan yang bersifat aktif.

Apabila dicermati, pada umumnya seseorang beraktivitas dan bekerja karena dorongan untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, aktivitas membina hubungan interpersonal pun juga dilandasi oleh adanya dorongan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhannya, seseorang harus berhubungan dengan orang lain. Abraham Maslow menguraikan kebutuhan-kebutuhan manusia yang tersusun secara hierarkis sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan ini adalah kebutuhan yang paling dasar dan dimiliki oleh semua manusia. Contoh kebutuhan untuk makan, minum, pakaian, dan tempat tinggal.

2. Kebutuhan Rasa Aman.

Setiap orang membutuhkan rasa aman. Dia tidak mau kehilangan otoritasnya, penghasilannya, maupun pekerjaannya. Apabila kebutuhan akan rasa aman itu terancam, maka orang akan berusaha dengan berbagai jalan untuk mengembalikan suasana aman dan kondusif bagi kegiatannya dalam kehidupan sehari-hari.

3. Kebutuhan Sosial.

Secara kodrati manusia adalah makhluk sosial. Seseorang tidak dapat hidup sendiri, tetapi perlu bekerja sama dalam lingkungan pergaulan sosial. Di dalam kehidupan bermasyarakat, setiap anggota masyarakat

juga ingin diterima dalam lingkungan sosial, dapat diterima di masyarakat.

4. Kebutuhan penghargaan.

Kebutuhan penghargaan secara mudah dapat disaksikan dalam hidup sehari-hari, bahwa setiap orang pada dasarnya membutuhkan suasana saling menghormati dan menghargai. Kecenderungan umum bagi semua orang adalah keinginan mereka untuk berprestasi, mendapatkan status, menduduki jabatan penting, dan sebagainya.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Menurut Maslow kebutuhan ini merupakan puncak kebutuhan manusia. Artinya setelah kebutuhan-kebutuhan lain terpenuhi akan muncul kebutuhan ini. Kebutuhan aktualisasi diri ialah dorongan untuk menjadi apa yang ia rasa mampu.⁴⁴

Begitu pula dengan mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya. Inklusivitas dalam berinteraksi termasuk berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari sangat penting sekali perannya bagi mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya. Keinklusivitasan tersebut sebagai cara agar para mahasiswa dari negara-negara ASEAN lebih mudah berinteraksi dikarenakan budaya yang berbeda dengan negara asalnya. Perbedaan budaya menjadikan setiap orang harus inklusif dengan siapa pun jika berada di daerah yang berbeda budaya untuk melancarkan interaksi.

⁴⁴ Ibid hal 45-47.

Mahasiswa ASEAN mudah sekali menerima perbedaan budaya di sernya dengan menghargai dengan cara tidak menyalahkan kebiasaan yang menurut mereka tidak pantas untuk dilakukan. Seperti pergaulan sebagian mahasiswa antara laki-laki dan perempuan yang terlalu dekat. Namun, mereka tetap memegang teguh budaya yang dibawa dari negara asalnya. Tak hanya itu, mereka juga mempelajari budaya-budaya yang berada di luar dirinya, seperti budaya-budaya yang terjadi UIN Sunan Ampel yang termasuk budaya baru bagi mereka. Sehingga bisa menghargai hal-hal yang tidak baik bagi mereka.

Dengan memahami budaya yang baru tentunya memudahkan para mahasiswa dari negara-negara ASEAN dalam berkomunikasi. Untuk memahami perbedaan budaya yang baru tentunya harus melalui keterbukaan dalam berinteraksi termasuk berkomunikasi, sebab interaksi dalam berkomunikasi kurang efektif bahkan tidak efektif tanpa adanya keterbukaan di antara dua belah pihak.

b. Persepsi Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya

Persepsi adalah proses internal yang dilakukan untuk memilih, mengevaluasi dan mengorganisasikan rangsangan dari lingkungan eksternal. Secara umum dipercaya bahwa orang-orang berperilaku sebagai hasil dari cara mereka mempersepsi dunia (lingkungannya) sedemikian rupa. Perilaku-perilaku ini dipelajari sebagai bagian dari pengalaman budaya mereka. Artinya, merespons kepada suatu stimuli sedemikian rupa, sesuai dengan budaya yang telah ajarkan

kepada. Budaya menentukan kriteria mana yang penting ketika mempersepsi sesuatu.

Komunikasi antarbudaya, dapat dipahami sebagai perbedaan budaya dalam mempersepsi objek-objek sosial dan kejadian-kejadian. Untuk memahami dunia dan tindakan orang lain, harus memahami kerangka persepsinya. Dalam komunikasi lintas budaya, mengharapkan banyak persamaan dalam pengalaman dan persepsi.

Ada tiga unsur sosio budaya yang berpengaruh besar, dan langsung terhadap terhadap makna yang bangun dalam persepsi, yaitu: sistem kepercayaan (*belief*), sistem nilai (*value*), sistem sikap (*attitude*), pandangan dunia (*world view*), dan organisasi sosial.

Ketiga unsur utama ini mempengaruhi persepsi dan makna yang bangun. Unsur-unsur tersebut mempengaruhi aspek-aspek mana yang bersifat pribadi dan subjektif. Seorang Arab dan seorang Amerika akan setuju secara objektif, seseorang tertentu adalah wanita, tetapi mungkin mereka tidak akan setuju arti seorang wanita secara sosial.⁴⁵

Ada dua cara budaya mempengaruhi persepsi. Pertama, persepsi itu selektif. Hal ini berarti bahwa karena terlalu banyak stimulus yang bersaing untuk menarik perhatian Anda pada waktu yang sama, Anda “hanya mengizinkan informasi yang diseleksi melalui layar persepsi ke dalam pikiran sadar Anda.

⁴⁵ Ahmad Sihabudin, *Komunikasi Antarbudaya satu prespektif multi dimensi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2013) hal 38-39.

Apayang diizinkan masuk, sebagian, ditentukan oleh budaya. Kedua, pola persepsi Anda dipelajari. Seperti yang telah kami nyatakan beberapa kali, setiap orang ke dalam dunia tanpa suatu pemahaman. Budaya mengartikan sebagian besar pengalaman Anda. Dengan kata lain, persepsi merupakan suatu hal yang ditentukan oleh budaya. belajar untuk melihat dunia dengan suatu cara tertentu yang didasarkan pada latar belakang budaya . Sama seperti pada budaya yang lain, persepsi yang tersimpan pada manusia adalah dalam bentuk kepercayaan dan nilai. Kedua konsep ini, bekerja sama, membentuk apa yang disebut dengan *pola budaya*.⁴⁶

Sadar akan pentingnya proses adaptasi dalam berkomunikasi antarbudaya mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya mempersepsikan pengalaman budaya baru dengan tujuan keharmonisan agar proses adaptasi komunikasi berjalan efektif. Sehingga,memperkecil atau meminimalisir kendala dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam kegiatan belajar.

Karena dengan tujuan keharmonisan maka segala sesuatu yang dialami akan dipandang dari sudut pandang yang dinilai positif sehingga menghasilkan pola pikir yang positif. Dari pola pikir tersebut membentuk pemahaman yang positif dan akan menghasilkan sesuatu yang positif termasuk komunikasi antarbudaya yang positif.

Contoh konkritnya bisa dilihat dari gaya berpakaian dan pergaulan serta gaya berbicara mahasiswa dari negara-negara ASEAN yang masih kental dengan

⁴⁶Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin R. Mc Daniel, *Komunikasi Lintas Budaya*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2010) hal 224.

budaya yang mereka bawa dari negara asal dan mereka bangga dengan kultur budaya mereka seperti saat mereka menggunakan pakaian khasnya saat sholat berjamaah di Masjid. Namun, mereka tidak menyalahkan dan menghargai budaya-budaya yang berada di UIN Sunan Ampel. Bahkan, mereka terkadang menggunakannya seperti menggunakan bahasa dan istilah Jawa agar lebih mudah bergaul dengan mahasiswa dan dosen yang sebagian besar menggunakan bahasa Jawa. Tak hanya itu, mereka juga membiasakan diri ikut diban di mushollah yang jarang di daerah asal mereka.

Meskipun memandang segala hal yang ada di lingkungan barunya positif. Namun, sebagian besar mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel tidak serta merta mengikutinya mereka masih selektif. Seperti dalam budaya pacaran, sebagian besar sampai saat ini mahasiswa ASEAN tidak berpacaran terutama mahasiswa asal Malaysia. Bahkan, antara mahasiswa dan mahasiswi asal Malaysia jarang bertutur sapa meskipun bertemu kecuali ada perlunya dengan alasan bukan muhrim.

c. Evaluasi Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya

Evaluasi dalam kamusi ilmiah populer bermakna, penaksiran, penilaian, perkiraan keadaan, dan penentuan nilai.⁴⁷ Sebagai makhluk sosial, setiap orang merasa perlu berhubungan dengan orang lain. Apabila dicermati, dalam hidupnya seseorang berhubungan dengan banyak orang. Di antara orang-orang itu tentu saja

⁴⁷ Pius A Partanto & M Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya, Arkola, 2001) hal 163.

saling berbeda kadar hubungan interpersonalnya. Ada orang yang sekedar kenalkarena sering bertemu di berbagai kesempatan, namun tidak tahu namanya. Ada orang-orang yang menjadi kenalan , mengenal namanya, diberi tahu alamatnya, dan menyimpan nomor teleponnya.

Dengan teman, mempunyai ikatan emosional tertentu seperti merasa senang bila bertemu, merasa puas ketika dapat bekerjasama, dan sebagainya. Kemudian orang-orang yang memperoleh ikatan emosional lebih besar, sebut sahabat. Dengan sahabat, dapat bersikap lebih terbuka. Berikut ini dikemukakan beberapa kriteria untuk menilai kadar hubungan.

- 1). Mengenal profil diri. Artinya kadar hubungan interpersonal dapat diukur dari seberapa jauh mengenai profil diri orang lain.
- 2). Memperoleh informasi tentang orang lain (bahkan yang bersifat negatif). Orang-orang yang berada pada posisi kadar hubungan interpersonal yang akrab, lebih mudah berbagi informasi.
- 3). Aturan-aturan dalam hubungan interpersonal lebih banyak dikembangkan oleh kedua belah pihak. Kadar hubungan interpersonal juga dapat dinilai dari seberapa jauh masing-masing pihak berperan bersama-sama dalam mengembangkan aturan sebagai kesepakatan bersama.
- 4). Mengutamakan kepentingan bersama. Bahwa setiap orang memiliki kepentingan, namun kepentingan bersama harus menjadi prioritas dari pada kepentingan pribadi.

5). Keakraban. Bahwa kadar hubungan interpersonal yang baik, ditandai oleh keakraban para anggotanya. Dikatakan sebagai hubungan yang akrab apabila di antara mereka saling mengenal cukup mendalam.

6). Kebersamaan, maksudnya kedua belah pihak saling melengkapi dan saling kerjasama. Dalam kebersamaan itu, terdapat perilaku saling memberi dan menerima, sehingga memupuk kadar hubungan interpersonal.

7). Kesalingbergantungan, ditandai oleh adanya perasaan dan pengakuan tidak hadirnya seorang teman, menyebabkan suasana kurang nyaman.

8). Mendatangkan kebahagiaan, bahwa kehadiran seseorang di samping memiliki arti yang sangat penting, terutama menyebabkan merasa senang dan bahagia.

9). Kuantitas dan kualitas. Kuantitas menunjukkan frekuensi, semakin tinggi frekuensi komunikasi, menunjukkan kadar hubungan yang makin baik. Komunikasi akan berhasil membangun hubungan interpersonal apabila tidak hanya berlangsung satu atau dua kali saja, akan tetapi harus dilakukan secara berulang-ulang. Dengan perkataan lain bahwa frekuensi komunikasi harus tinggi, karena dengan komunikasi frekuensi tinggi akan membuat komunikasi lebih jelas dalam menerima pesan. Namun, dalam beberapa kasus, kualitas komunikasi dianggap lebih penting daripada kuantitas. Kualitas

menunjukkan makna dan tujuan komunikasi. Seseorang memang tidak selalu bertelepon tiap hari dengan sahabatnya, tetapi begitu telepon, dibicarakanlah kepentingan kedua belah pihak secara seimbang.⁴⁸

Evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya sama dengan apa yang telah dijelaskan di atas. Khususnya dalam komunikasi antarbudaya. Evaluasi tersebut tidak hanya berfokus dalam pertemanan. Tapi, semua hal yang terkait dengan lingkungannya.

Dalam hal pertemanan mahasiswa ASEAN benar-benar selektif, meskipun mereka terbuka kepada siapa saja. Ada yang hanya sekedar kenal, ada yang akrab. Hal ini dilakukan karena teman bisa mempengaruhi seseorang. Kesamaan nasib juga mempengaruhi mahasiswa ASEAN dalam hal pertemanan. Hampir semua mahasiswa ASEAN sangat akrab satu sama lain tanpa memandang negaranya. Hal ini bisa dilihat dari keakraban mahasiswa Malaysia dengan mahasiswa Thailand, dan Filipina, pun begitu sebaliknya. Namun, mereka tidak akrab dengan lawan jenis kelamin meskipun satu negara.

Dalam hal berbicara, berpakaian dan sebagainya mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel Surabaya juga selektif. Dalam berbicara sebisa mungkin menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara, serta menggunakan bahasa yang tidak menyingung perasaan. Dalam berbusana tetap menggunakan busana yang biasa dipakai saat di negara masing-masing, terutama mahasiswi.

⁴⁸ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Hal 34-36.

Semua evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa ASEAN di UIN Sunan Ampel tersebut tak lain, hanya untuk meminimalisir ketidak efektifan dalam berkomunikasi antarbudaya. Hal ini semua karena kesadaran hidup dalam lingkungan yang berbeda budaya.

B. KAJIAN TEORI

1. Teori Akomodasi

Teori yang disusun oleh Howard Giles ini merupakan salah satu teori perilaku yang paling berpengaruh dalam ilmu komunikasi. Teori akomodasi (*accommodation theory*) menjelaskan bagaimana dan mengapa menyesuaikan perilaku komunikasi dengan perilaku komunikasi orang lain atau sebagai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain. Pernahkah anda memerhatikan, misalnya, dua orang yang sedang berbicara sama-sama menyilangkan tangan di dada mereka atau mereka saling meniru gerak tubuh (*gesture*) lawan bicaranya. Giles menyebut perilaku meniru ini dengan sebutan “konvergensi” atau menjadi satu (*coming together*), sedangkan lawannya adalah “divergensi” atau menjauh/terpisah (*moving apart*) yang terjadi jika pembicara mulai memperkuat perbedaan mereka.

Akomodasi pada kedua bentuk tersebut, baik konvergensi atau divergensi, dapat terjadi pada semua perilaku komunikasi melalui percakapan termasuk kesamaan atau perbedaan dalam hal intonasi suara, kecepatan, aksen, volume

suara, kata-kata, tata bahasa, gerak tubuh, dan lain-lain. Baik konvergensi dan divergensi dapat bersifat mutual, kedua pembicara menjadi sama-sama menyatu atau sama-sama menjauh. Konvergensi dapat juga bersifat sebagian (partial) atau lengkap (complete). Misal, Anda dapat berbicara agak cepat agar dapat mendekati tingkat kecepatan lawan bicara Anda, atau Anda berbicara secepat mungkin agar bisa menyamai tingkat kecepatan lawan bicara Anda.

Walaupun akomodasi terkadang dilakukan secara sadar namun pembicara biasanya lebih banyak tidak sadar ia tengah melakukannya. Akomodasi lebih sering merupakan proses bawah sadar. mungkin lebih sadar dengan adanya divergensi daripada konvergensi, karena divergensi menunjukkan perbedaan sehingga lebih mudah diperhatikan.

Para peneliti menemukan bahwa akomodasi dapat memiliki peran penting dalam komunikasi karena dapat memperkuat identitas sosial dan penyatuan, namun sebaliknya dapat pula memperkuat perbedaan dan pemisahan. Misalnya, konvergensi sering terjadi ketika seseorang meminta persetujuan orang lain. Hal ini dapat terjadi pada sejumlah kelompok yang sudah memiliki kesamaan karena anggotanya juga banyak memiliki kesamaan. Dengan kata lain, persamaan akan lebih mudah menimbulkan solidaritas.

Konvergensi adakalanya disukai dan mendapatkan apresiasi atau sebaliknya tidak disukai. Orang cenderung memberikan respons positif kepada orang lain yang berupaya mengikuti atau meniru gaya bicara atau pilihan kata-katanya, tetapi orang tidak menyukai terlalu banyak konvergensi, khususnya jika

hal itu tidak sesuai atau tidak pantas. Dalam hal ini, seseorang yang tidak meniru gaya bicara lawan bicaranya tetapi meniru hal lain yang dianggap sama dengan lawan bicara (*stereotype*) dapat menimbulkan masalah. Misalnya, jika seorang berbicara dengan pasien berusia lanjut dengan meniru suara bayi (semacam sindiran karena orang tua dianggap seperti bayi), atau ketika seseorang berbicara lambat tetap keras kepada seseorang yang buta. Orang akan cenderung menghargai konvergensi orang lain yang dilakukan secara tepat, bermaksud baik dan sesuai dengan situasi yang ada, namun orang cenderung tidak suka atau bahkan tersinggung jika konvergensi itu tidak dilakukan secara patut.

Tentu saja orang tidak selalu ingin menyamakan perilakunya dengan perilaku lawan bicaranya untuk mendapatkan persetujuan. Sering kali seseorang yang memiliki status yang lebih tinggi akan memperlambat kecepatan bicaranya atau menggunakan pilihan kata yang lebih sederhana ketika ia berbicara kepada seseorang yang memiliki status lebih rendah untuk meningkatkan pengertian diantara mereka. Sebaliknya, seseorang dengan status lebih rendah adakalanya meningkatkan gaya dan kualitas bicaranya agar bisa menyesuaikan dengan lawan bicaranya dengan status yang lebih tinggi agar bisa mendapatkan dukungan atau persetujuan dari orang yang memiliki status lebih tinggi itu.

Walaupun imbalannya terkadang cukup positif, namun perilaku meniru gaya bicara orang lain dapat menimbulkan kerugian karena konvergensi membutuhkan upaya cukup kuat yang bahkan dapat menyebabkan seseorang kehilangan identitasnya. Perilaku konvergensi bahkan sering kali dipandang sebagai tindakan abnormal dan tidak disetujui. Selain meniru, orang juga perlu

mempertahankan gayanya sendiri atau menjauh dari gaya lawan bicaranya. perlu mempertahankan gaya sendiri jika ingin memperkuat identitas. Masyarakat dari etnis atau suku tertentu yang memiliki logat atau aksen bicara yang unik terkadang berupaya untuk mempertahankan dan melestarikan gaya bicaranya yang unik itu di tengah dominasi dan pengaruh dari satu bentuk budaya homogeny yang dominan. Divergensi sering kali berfungsi untuk memperkuat identitas kelompok terhadap identitas mereka yang berada di luar kelompok.

Terkadang anggota suatu budaya perlu memperkuat perbedaan gaya bicara ketika ia berada di tengah masyarakat lain untuk mendapatkan simpati. Ini adalah semacam metode penghalangan diri (*self-handicapping method*) yang membebaskan pembicara dari tanggung jawab karena telah melanggar norma sosial tertentu yang tidak terlalu dikenalnya. Terkadang pula, orang akan menunjukkan gaya bicara yang berbeda dengan maksud untuk mempengaruhi perilaku lawan bicaranya.⁴⁹

Asumsi Teori Akomodasi Komunikasi

Dengan mengingat bahwa akomodasi dipengaruhi oleh beberapa keadaan personal, situasional dan budaya, mengidentifikasi beberapa asumsi berikut ini:

- Persamaan dan perbedaan berbicara dan perilaku terdapat di dalam semua percakapan.

⁴⁹ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta, Kencana, 2013) hal 210-213.

- Cara di mana mempersepsikan tuturan dan perilaku orang lain akan menentukan bagaimana mengevaluasi sebuah percakapan.
- Bahasa dan perilaku memberikan informasi mengenai status sosial dan keanggotaan kelompok.
- Akomodasi bervariasi dalam hal tingkat kesesuai, dan norma mengarahkan proses akomodasi.

Pertama, banyak prinsip teori akomodasi komunikasi berpijak pada keyakinan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan di antara para komunikator dalam sebuah percakapan. Pengalaman sebelumnya, apakah di dalam bicara atau perilaku, orang membawa berbagai bidang pengalaman mereka ke dalam sebuah percakapan. Pengalaman-pengalaman dan latar belakang yang bervariasi ini akan menentukan sejauh mana orang akan mengakomodasi orang lain. Semakin mirip sikap dan keyakinan dengan orang lain, makin tertarik kepada dan mengakomodasi orang lain tersebut.

Asumsi yang kedua terletak baik pada persepsi maupun evaluasi. Akomodasi komunikasi adalah teori yang mementingkan bagaimana orang mempersepsikan dan mengevaluasikan apa yang terjadi di dalam sebuah percakapan. Persepsi (*Perception*) adalah proses memerhatikan dan menginterpretasikan pesan, sedangkan evaluasi (*evaluation*) merupakan proses menilai percakapan. Orang pertama-tama mempersepsikan apa yang terjadi di dalam percakapan (misalnya, kemampuan berbicara orang satunya) sebelum mereka memutuskan bagaimana mereka akan berperilaku dalam percakapan.

Motivasi merupakan bagian kunci dari proses persepsi dan evaluasi dalam Teori Akomodasi Komunikasi. Maksudnya, mungkin akan mempersepsikan tuturan dan perilaku seseorang, tetapi tidak selalu mengevaluasinya. Ini sering terjadi, misalnya, ketika menyapa orang lain, terlibat dalam bicara basa-basi, dan kemudian kembali meneruskan perjalanan. biasanya tidak menghabiskan waktu untuk mengevaluasi pertemuan percakapan yang demikian.

Tetapi terdapat saat ketika mempersepsikan kata-kata dan perilaku orang lain menyebabkan evaluasi terhadap orang tersebut. mungkin akan menyapa seseorang, misalnya, dan kemudian berbicara, tetapi kemudian terkejut ketika mendengar bahwa orang tersebut baru saja bercerai. Menurut Giles dan koleganya (1987) saat itulah ketika memutuskan proses evaluative dan komunikatif . mungkin akan mengungkapkan kebahagiaan, kesedihan, atau dukungan . melakukan ini dengan terlibat dalam suatu gaya komunikasi yang mengakomodasi.

Asumsi yang ketiga dari Teori Akomodasi Komunikasi berkaitan dengan dampak yang dimiliki bahasa terhadap orang lain. Secara khusus, bahasa memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan status dan keanggotaan kelompok di antara para komunikator dalam sebuah percakapan. Pikirkan apa yang terjadi ketika dua orang yang berbicara dalam bahasa yang berbeda berusaha untuk berkomunikasi dengan satu sama lain.

Terakhir, asumsi keempat berfokus pada norma dan isu mengenai kepantasan sosial. telah melihat bahwa akomodasi dapat bervariasi dalam hal

kepentasan sosial. Tentu saja, terdapat saat-saat ketika mengakomodasi tidaklah pantas. Misalnya, Melanie Booth-Butterfield dan Felicia Jordan (1989) menemukan bahwa orang dari budaya yang termarginalisasi biasanya mengharapkan untuk mengadaptasi (mengakomodasi) orang lain.⁵⁰

Konvergensi: Melebur Pandangan

Proses pertama yang dihubungkan dengan Teori Akomodasi Komunikasi disebut *konvergensi*. Giles, Nikolas Coupland, dan Justine Coupland (1991) mendefinisikan konvergensi (*convergence*) sebagai “strategi dimana individu beradaptasi terhadap perilaku komunikatif satu sama lain”. Orang akan beradaptasi terhadap kecepatan bicara, jeda, senyuman, tatapan mata, dan perilaku verbal dan nonverbal lainnya. Konvergensi merupakan proses yang selektif; tidak selalu memilih untuk menggunakan strategi konvergen dengan orang lain. Ketika orang melakukan konvergensi, mereka bergantung pada persepsi mereka mengenai tuturan atau perilaku orang lainnya.

Selain persepsi mengenai komunikasi orang lain, konvergensi juga didasarkan pada ketertarikan. Biasanya, ketika para komunikator saling tertarik, mereka akan melakukan konvergensi dalam percakapan. Ketertarikan merupakan istilah yang luas dan mencakup beberapa karakteristik lainnya seperti kesukaan, karisma, dan kredibilitas.⁵¹

⁵⁰ Richard West dan Lynn H. Turner *Pengantar Teori Komunikasi, edisi 3 analisis dan aplikasi* (Jakarta, Salemba Humanika, 2008) 219-221

⁵¹ Ibid hal 222-223.

Divergensi: Hiduplah Perbedaan

Akomodasi adalah proses yang opsional dimana dua komunikator memutuskan apakah untuk mengakomodasi, salah satu, atau tidak keduanya. Divergensi sangat berbeda dengan konvergensi dalam hal bahwa ini merupakan proses disosiasi. Alih-alih menunjukkan bagaimana dua pembicara mirip dalam hal kecepatan bicara, tindak-tanduk atau postur, divergensi adalah ketika tidak terdapat usaha untuk menunjukkan persamaan antara para pembicara. Dengan kata lain, dua orang berbicara dengan satu sama lain tanpa adanya kekhawatiran mengenai mengakomodasi satu sama lain. Divergensi belum menerima banyak perhatian dalam hal penelitian seperti konvergensi, dan karenanya pengetahuan mengenai proses ini terbatas pada beberapa klaim mengenai fungsinya dalam Teori Akomodasi Komunikasi.

Pertama, divergensi tidak boleh disalahartikan sebagai suatu cara untuk tidak sepakat atau tidak memberikan respons pada komunikator yang lain. Divergensi tidak sama dengan ketidakpedulian.

Alasan kedua mengapa orang melakukan divergensi berkaitan dengan kekuasaan dan perbedaan peranan dalam percakapan. Divergensi seringkali terjadi dalam percakapan ketika terdapat perbedaan kekuasaan diantara para komunikator dan ketika terdapat perbedaan peranan yang jelas dalam percakapan.

Terakhir, walaupun tidak sesering alasan yang telah dibahas sebelumnya, divergensi cenderung terjadi karena lawan bicara dalam percakapan dipandang

sebagai anggota dari kelompok yang tidak diinginkan, dianggap memiliki sikap-sikap yang tidak menyenangkan, atau menunjukkan penampilan yang jelek.⁵²

⁵² Ibid hal 225-227.