**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Kajian Pustaka**
2. Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses untuk menyampaikan suatu pesan dari pihak si pemberi pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan), bisa dilakukan baik verbal berupa ucapan ataupun non verbal seperti simbol, ekspresi, dan gerak tubuh.

Komponen dalam komunikasi yaitu:

1. Komunikator adalah pihak pengirim pesan ataupun ide gagasan yang akan memulai proses komunikasi kepada komunikan.
2. Pesan adalah sekumpulan simbol komunikasi yang memiliki sebuah arti tertentu untuk disampaikan kepada orang lain. Agar mudah dimengerti oleh komunikan, pesan harus disampaikan dengan media yang tepat bisa berupa verbal maupun non-verbal serta dengan kata-kata yang mudah dimengerti.
3. Media adalah perantara dalam menyampaikan sebuah pesan dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut.
4. Komunikan adalah pihak yang menjadi penerima pesan dalam sebuah proses komunikasi.
5. Efek adalah pengaruh yang timbul dari komunikan setelah menerima pesan dari komunikator
6. Umpan balik yaitu hasil akhir dari proses komunikasi berupa perilaku atau reaksi yang dilakukan oleh komunikan sesuai dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator.
7. Budaya

Budaya atau kebudayaan berasal dari bahasa sansekerta yaitu buddhayah, yang merupakan bentuk jamak dari kata buddhi (budi atau akal) dapat diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia, dalam bahasa inggris kebudayaan disebut culture yang berasal dari kata latin colereyaitu mengolah atau mengerjakan dapat diartikan juga sebagai mengolah tanah atau bertani, kata culture juga kadang sering diterjemahkan sebagai “Kultur” dalam bahasa Indonesia[[1]](#footnote-1). Jadi budaya itu merupakan cara atau aturan hidup yang dikembangkan oleh kelompok masyarakat setempat lalu diwariskan untuk generasi selanjutnya.

1. Komunikasi Antarbudaya

Yaitu komunikasi yang dapat terjadi diantara orang-orang yang memiliki latar belakang kebudayaan berbeda baik dalam ras, etnik, sosioekonomi, atau juga dari gabungan semua perbedaan ini.

Hakikat Komunikasi Antarbudaya:

1. Enkulturasi

Enkulturasi ini mengarah pada proses yang didalamnya terdapat sebuah kultur lalu ditransmisikan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Manusia mempelajari suatu kebudayaan melalui proses belajar bukan dari gen.[[2]](#footnote-2)

1. Akulturasi

Akulturasi itu mengarah ke proses yang timbul saat seseorang dihadapkan dengan budaya baru, lalu lama kelamaan budaya baru tersebut dapat diterima tanpa harus menghilangkan budaya aslinya.[[3]](#footnote-3)

Prinsip- Prinsip Dalam Komunikasi Antarbudaya

1. Bahasa sebagai Cermin Budaya

Semakin besar perbedaan dalam sebuah budaya, maka semakin tinggi juga perbedaan dalam sebuah proses komunikasi, bisa dalam hal bahasa atau bisa juga dalam isyarat-isyarat non verbal.

1. Mengurangi Ketidakpastian

Semakin besar perbedaan budaya, maka semakin besar pula ketidakpastian dan ketidakjelasan dalam sebuah proses komunikasi. Untuk mengurangi hal tersebut diperlukan waktu yang cukup lama sehingga dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas.

1. Kesadaran Diri dan Perbedaan Antarbudaya

Semakin besar perbedaan budaya, maka semakin besar pula kesadaran diri para partisipan saat proses komunikasi berlangsung. Sisi positifnya yaitu dapat meningkatkan kesadaran diri agar lebih waspada. Dan sisi negatifnya yaitu sangat berhati-hati, tidak bisa bicara spontan, dan kurang percaya diri.

1. Interaksi Awal dan Perbedaan Antarbudaya

Perbedaan dalam budaya mungkin akan terlihat sejak komunikasi diawal dan lama-lama akan terus berkurang saat hubungan sudah menjadi lebih akrab.[[4]](#footnote-4)

1. Hambatan Komunikasi Antarbudaya

Meskipun teknologi dan komunikasi semakin modern telah memungkinkan kita dapat berhubungan dengan orang di seluruh dunia, namun untuk teknis dalam pengiriman pesan tidak dendirinya dapat membuat orang yang berbeda budaya dapat berkomunikasi dengan efektif. Menurut Deddy Mulyana, komunikasi antara orang-orang yang memiliki perbedaan dalam ha budaya telah menimbulkan lebih banyak salah pengertian daripada pengertiannya.

Josep A. Devito menjelaskan bahwa semakin besar perbedaan antarbudaya antara komunikator dengan komunikan, maka akan semakin sulit pula dalam melakukan proses komunikasi. Kesulitan dalam hal ini dapat mengakibatkan misalnya, lebih banyak kesalahan komunikasi, kesalahan pada kalimat, dan juga kemungkinan adanya salah paham

Menurut Chaney dan Martin, hambatan dalam komunikasi antarbudaya memiliki bentuk seperti sebuah gunung es yang terbenam di dalam air. Dimana hambatan dalam komunikasi tersebut akan terbagi menjadi dua yaitu ada yang terdapat diatas air dan ada yang dibagian bawah air.[[5]](#footnote-5)

Terdapat beberapa jenis penghambat dalam komunikasi antarbudaya yang berada dibawah air meliputi: persepsi, norma, stigma, aturan, jaringan, dan grup cabang. Sedangkan hambatan yang berada diatas air dapat mudah terlihat karena banyak yang berbentuk fisik, hambatan tersebut meliputi: fisik, budaya, bahasa, persepsi, motivasi, emosi, pengalaman, nonverbal, dan kompetisi.

1. Adaptasi Budaya

Adaptasi adalah sebuah kemampuan makhluk hidup untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungan yang baru agar tetap hidup dengan baik. Adaptasi menurut Kim, merupakan sebuah proses interaktif yang berkembang melalui kegiatan komunikasi dari si pendatang dengan lingkungan social budayanya yang baru. Adaptasi antar budaya dapat tercermin karena adanya kesesuian antara pola komunikasi pendatang dengan pola komunikasi setempat.[[6]](#footnote-6)

Adaptasi antarbudaya yaitu suatu proses penyesuaian diri seseorang agar dapat memperoleh rasa kenyamanan saat berada dalam suatu lingkungan yang baru. Menurut Ruben dan Stewart, menjelaskan ketika seseorang sedang berada jauh dari rumah atau jauh dari lingkungan tempat seseorang dibesarkan, orang tersebut mau tidak mau akan mempelajari suat hal yang baru agar bisa bertahan hidup. Saat seseorang sudah sangat terbiasa dengan kebiasaan yang lama, tentunya akan sangat sulit untuk menerima dan menyesuaikan dengan lingkungan yang baru.

Brent D. Ruben dan Lea P. Stewart mengutip Young Yun Kim serta mneguraikan dan menggambarkan langkah-langkah dalam proses penyesuaian individu dalam sebuah budaya yang baru. Secara umum terdapat empat fase, yaitu fase perencanaan, fase *honeymoon,* fase frustasi, fase *readjustment,* dan fase *resolution.*

* 1. Fase Perencanaan

Yaitu fase di mana seseorang masih sedang berada di lingkungan asalnya dan mempersiapkan apa saja yang harus dibawa untuk tinggal di lingkungan yang baru.

* 1. Fase *Honeymoon*

Fase ini merupakan fase di mana seseorang sedang mengalami perasaan senang, kagum, semangat sebagai reaksi awal karena baru saja menginjakkan kaki di negara orang dan mereka bersiap untuk mempelajari budaya yang baru

* 1. Fase Frustasi

Fase ini adalah fase saat individu yang awalnya merasa tertarik untuk mempelajari budaya baru, perlahan mulai memudar menjadi rasa frustasi.

* 1. Fase *Readjustment*

Fase ini merupakan fase saat individu mulai menyelesaikan permasalahan atau hambatan yang sedang dihadapi dengan berbagai cara.

* 1. Fase *Resolution*

Fase ini merupakan fase terakhir dari proses adaptasi berupa jalan atau pilihan terakhir yang diambil individu sebagai jalan keluar dari rasa ketidaknyamanan.

1. **Kajian Teori**

Teori Pengelolaan Kegelisahan dan Ketidakpastian (*Anxiety/Uncertainty Management Theory*)

Teori yang dikembangkan oleh William B. Gudykunst tahun 1985 ini menjelaskan tentang proses bagaimana seseorang yang mencoba untuk menyesuaikan diri dengan konteks komunikasi antarbudaya. Gudykunst juga menyebutkan bahwa ketidakpastian itu ada berada pada tingkat kognitif atau pengetahuan seseorang, sedangkan kecemasan itu berada pada tingkat afektif atau sikap.[[7]](#footnote-7) Teori ini memfokuskan pada pertemuan antara *in-groups* (kelompok besar) dengan *strangers* (orang asing). Ketika individu yang baru saja tinggal di lingkungan barunya, tentu akan merasakan perasaan terasingkan dengan kelompok baru yang dihadapinya, pada saat itu seringkali proses komunikasi berjalan dengan tidak efektif karena dipenuhi dengan perasaan cemas dan ketidakpastian.

Teori ini juga menjelaskan tentang seseorang yang dihadapkan dengan budaya baru dapat melakukan komunikasi dengan manajemen *mindfull*. Dengan manajemen tersebut seseorang dapat mengurangi rasa kecemasan dan kebingungan, sehingga akan mencapai dengan yang namanya komunikasi efektif. William B. Gundykunst mencoba untuk mengembangkan sebuah pemikiran dari seorang Berger secara signifikan dengan menganalisis bagaimana ketidakpastian dan kecemasan itu terjadi jika dalam situasi budaya yang berbeda. Gudykunst beranggapan bahwa dalam pertemuan antarbudaya pasti ada satu orang yang menjadi *stranger* atau orang asing, dimana orang asing ini pada tahap awal akan merasakan yang namanya *Anxiety* atau kegelisahan dan *Uncertainty* atau ketidakpastian, biasanya sikapnya akan berubah menunjukan yang kurang nyaman serta bingung harus berperilaku.[[8]](#footnote-8)

Stephan menjelaskan *anxiety* merupakan perasaan yang gelisah, tegang, dan khawatir yang dirasakan oleh seseorang stranger atau orang asing tersebut. *Anxiety* ini merupakan perasaan yang dinamis sehingga lambat laun akan menurun jika orang tersebut dapat mengelolanya dengan baik dan merasakan kenyamanan saat berkomunikasi dengan orang yang memiliki budaya asing. Kecemasan akan meningkat pada saat *strangers* bertemu dan berkomunikasi dengan kelompok yang berada di lingkungan barunya dengan latar belakang budaya yang berbeda. Pada dasarnya, setiap individu mempunyai tingkat kecemasan yang berbeda-beda, jika tingkat kecemasan sudah tinggi makan individu akan merasa kesulitan dan bahkan menghindari untuk melakukan komunikasi dengan siapapun. Namun jika kecemasan yang dimilikinya sangat rendah, maka individu tidak akan merasakan terintimadasi dan termotivasi untuk dapat berkomunikasi.

Sedangkan *Uncertainty* atau ketidakpastian akan terjadi saat sedang berada di antara dua posisi; satu sisi, kita sangat percaya pada prediksi kita sendiri, tapi di sisi lain, apa yang akan terjadi itu bisa jadi diluar prediksi kita. Menurut Berger, pada saat kita membuat suatu rencana untuk mencapai tujuan, maka kita akan memulai untuk merumuskan berbagai strategi untuk mewujudkannya. Semakin besar ketidakpastian yang akan dihadapi, maka kita akan semakin berhati-hati dan cermat dalam merencanakan apa yang ingin dilakukan. Pada saat kita mengalami tidak pasti kepada orang lain, maka akan mengalami krisis kepercayaan terhadap rencana kita sendiri dan kita akan memulai untuk membuat rencana yang lain sebagai altenatif dalam hal kita memberikan respons pada orang lain.[[9]](#footnote-9)

Berger lalu mengatakan untuk mengurangi tingkat ketidakpastian dapat disederhanakan menjadi tiga strategi, yaitu : (1) strategi pasif; (2) strategi aktif; (3) strategi interaktif. Jika strategi pasif, hanya melakkan pengamatan saja, sebaliknya jika dilakukan secara aktif untuk mencari berbagai informasi kepada pihak lain atau orang ketiga maka sedang melakukan strategi aktif. Strategi interaktif hanya mengandalkan komunikasi secara langsung kepada orang tersebut.[[10]](#footnote-10)

Menurut Gudykunts, komunikasi efektif itu disebabkan dengan adanya *mindfulness* dan *anxiety/uncertainty* *management*. *Mindfulness* atau konsentrasi dapat membuat prediksi kita menjadi lebih baik daripada hanya menggunakan prasangka. Ketika sedang berada dengan orang asing, tentunya kita akan merasakan *anxiety* dan *uncertainty* hal tersebut harus kita kelola dengan baikdengan *mindfull,* sehingga dapat memberikan respon yang benar dan membuat keefektifan dalam berkomunikasi. Kecemasan dan ketidakpastian merupakan keadaan yang sering dialami oleh *strangers* atau orang asing yang memiliki perbedaan latar belakang budaya. Karena itu, perlunya untuk mengelola dengan baik mulai dari proses komunikasi, proses dalam pemaknaan pesan, hingga mencapai komunikasi yang efektif (*mindfulness)* antarbudaya.

Pada teori ini terdapat 37 aksioma yang dikelompokkan lagi menjadi 6 kategori yang masing-masing dapat mempengaruhi level *anxiety* dan *uncertainty.* Berikut ini 5 aksioma yang menurut Gudykunts sangat berpengaruh:[[11]](#footnote-11)

Aksioma 5 : Muncul perasaan bangga saat berkomunikasi dengan orang lain sehingga dapat mengontrol *anxiety.* Jika sudah memiliki rasa bangga, tentunya akan dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kegelisahan pun lama-kelamaan akan berkurang ketika bertemu atau berkomunikasi dengan orang lain.

Aksioma 7 : Muncul perasaan ingin diterima oleh suatu kelompok, tentunya kita akan mengalami perasaan *anxiety* yang semakin tinggi karena berfikiran bagaimana caranya kita bersikap atau apa yang harus aku katakana agar dapat diterima pada kelompok tersebut.

Aksioma 16 : Semakin tinggi kita memiliki sifat empati kepada orang asing, maka akan semakin tinggi pula kemampuan kita untuk dapat memprediksi perilaku orang lain.[[12]](#footnote-12)

Aksioma 20 : Semakin banyak persamaan personal kita dengan orang asing akan dapat meningkatkan kemampuan kita untuk mengontrol *anxiety* dan memprediksi perilakunya.

Aksioma 27 : Meningkatnya situasi informal saat berkomunikasi dengan orang asing akan dapat menghasilkan penurunan *anxiety,* serta meningkatkan kemampuan prediksi terhadap perilaku orang tersebut.

Adapun faktor yang dapat membuat *anxiety* dan *uncertainty* mengalami peningkatan ataupun penurunan dalam pertemuan antarbudaya yang berbeda. Faktor tersebut adalah:[[13]](#footnote-13)

1. Motivasi

Motivasi mengacu pada seperangkat perasaan, kebutuhan, maupun dorongan yang disatukan untuk menuju pada sasaran yang diinginkan untuk menunjang dan memenuhi kebutuhannya. Faktor-faktor seperti kecemasan dan prasangka itu dapat mempengaruhi sebuah keputusan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jika merasa tidak suka, takut, ketidak pastiaan, dan cemas yang ditonjolkan maka seseorang pun akan mempunyai motivasi yang negatif dan dampaknya akan menjauhi saat interaksi dengan orang lain.

1. Pengetahuan dan Kecakapan (skill)

Pengetahuan mengacu tentang kepahaman atau kesadaran terhadap sebuah informasi yang diperlukan dan tindakan supaya saat seseorang melakukan komunikasi antarbudaya memiliki wawasan. Sedangkan kecakapan lebih kepada kinerja perilaku yang dirasakan efektif dan dirasa pantas dalam konteks.[[14]](#footnote-14)

1. **Keterkaitan Teori Dengan Penelitian**

Teori yang dipakai oleh peneliti ini dirasa selaras dengan fokus penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini. Teori manajemen kecemasan dan ketidakpastian yang dikembangkan oleh William Gudykunst membahas terkait perilaku seseorang pada saat pertemuan antara *in-groups* (kelompok besar) dengan *strangers* (orang asing). Dimana ketika seorang *strangers* atau orang asing ini baru saja tinggal di lingkungan barunya, tentu ia akan merasakan perasaan terasingkan dengan kelompok baru yang dihadapinya, pada saat itu seringkali proses komunikasi berjalan dengan tidak efektif karena dipenuhi dengan perasaan cemas dan ketidakpastian.

Teori tersebut sejalan dengan penelitian yang akan dibahas, dimana para mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan KKN-PPL Terpadu merupakan seorang *strangers* yang akan menjalankan aktifitas mengajar selama lima bulan di Thailand, dan tentunya setiap hari mereka akan sering bertemu dan melakukan komunikasi dengan masyarakat lokal dengan bahasa, budaya, adat, norma, dan kebiasaan lainnya yang telah menjadi kultur negara Thailand. Perbedaan secara kultur maupun geografis inilah yang mendorong para mahasiswa untuk segera mempelajari bahasa serta budaya Thailand, sehingga mereka mampu beradaptasi dan berintegerasi dengan lingkungan yang baru.

Menurut Gudykunst dan Kim, saat berkomunikasi dengan *strangers* atau orang asing, kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif berdasarkan kemampuan mengelola perasaan cemas dan ketidakpastian. Perasaan itulah yang merupakan sebab paling mendasar untuk kegagalan komunikasi antarbudaya.[[15]](#footnote-15) Perasaan cemas dan ketidakpastian ini juga dirasakan para mahasiswa pada awal kedatangannya di Thailand saat mereka belum mengenal siapapun, belum dapat mengenal budaya yang berada di Thailand, dan juga belum menguasai bahasa Thai.[[16]](#footnote-16) Namun untuk dapat memanajemen kecemasan dan ketidakpastian tersebut, maka para mahasiswa diharuskan untuk *mindfull* dalam komunikasi serta memiliki keberanian yang tinggi untuk memulai bersosialisasi dengan masyarakat sekitar. *Mindfulness* merupakan proses yang dilakukan seseorang secara sadar untuk mengelola perasaan cemas dan ketidakpastian tersebut terhadap orang lain dengan tujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif.

1. http://digilib.uinsby.ac.id/13666/5/Bab%202.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. Suradi, “Bentuk Komunikasi Dalam Menjalankan Proses Enkulturasi Budaya*”, EJournal Ilmu Komunikasi*, vol.4, no. 1 (2016) hlm. 163 [↑](#footnote-ref-2)
3. http://digilib.uinsby.ac.id/13666/5/Bab%202.pdf [↑](#footnote-ref-3)
4. Mochammad Rizak, “Peran Poka Komunikasi Antarbudaya Dalam Mencegah Konflik Antar Kelompok Agama”, *Islamic Communication Journal*. Vol 02, no. 1. (Semarang, Januari-Juni 2018) hlm.97-98 [↑](#footnote-ref-4)
5. Khoiruddin Muchtar, dkk. “Komunikasi Antarbudaya Dalam Perspektif Antropologi*”, Jurnal Manajemen Komunikasi*, Vol 1, no.1 (2016), hlm. 121 [↑](#footnote-ref-5)
6. Lusia Savitri Setyo Utami, “Teori-Teori Adaptasi Antarbudaya. Jurnal Komunikasi”. Vol.7, no.2 (Jakarta, Desember 2015) hal.182 [↑](#footnote-ref-6)
7. *Ibid*, hlm.185 [↑](#footnote-ref-7)
8. *Ibid,* hlm.186 [↑](#footnote-ref-8)
9. Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 205 [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibid,* hlm. 206 [↑](#footnote-ref-10)
11. *Ibid,* hal.187 [↑](#footnote-ref-11)
12. *Ibid*,hal.187 [↑](#footnote-ref-12)
13. Winda Primasari, “Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA*”, Jurnal Ilmu Komunikasi,* Vol.12 (Bekasi, Januari-April 2014) hlm. 28 [↑](#footnote-ref-13)
14. *Ibid* [↑](#footnote-ref-14)
15. Winda Primasari, “Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian”, *Jurnal Ilmu Komunikasi,* Vol 12, No 1, (Januari-April, 2014), hlm 34. [↑](#footnote-ref-15)
16. Raja Maghfirah, “Manajemen Kecemasan Dan Ketidakpastian Komunikasi Santri Pattani Thailand Di Pondok Pesantren Darul Ihsan Kaupaten Aceh Besar”, (Tesis MA, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2018), 30. [↑](#footnote-ref-16)