

BAB I

PENDAHULUAN

“To effectively communicate, we must realize that we are all different in the way we perceive the world and use this understanding as a guide to our communication with others.” (Anthony Robbins)

1.1 Konteks Penelitian

Budaya manapun mempunyai cara yang khusus dalam memandang dunia, dalam memahami, menafsirkan dan menilai dunia. Ketika komunikasi lintasbudaya terjadi, pandangan dunia akan memengaruhi proses penyandian dan pengalihandian. Keberlangsungan ini pada akhirnya akan membentuk suatu pola komunikasinya masing-masing.

Keberhasilan dalam komunikasi lintasbudaya dapat kita lihat melalui realitas dimana kebutuhan antarnegara meningkat. Mereka menyadari bahwa satu sama lain saling ketergantungan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, mereka kemudian mengadakan suatu kerjasama.

Komunikasi verbal dan non verbal adalah saluran komunikasi yang lazim digunakan dalam setiap interaksi. Saluran komunikasi tersebut berlangsung di budaya manapun, meskipun disadari dan dinyatakan dalam berbagai cara. Seperti yang terjadi di masa kini, komunikasi verbal dan non verbal dapat diterapkan melalui media elektronika, tidak melulu secara tatap muka.

The Nature Conservancy (TNC), sebagai organisasi internasional yang berpusat di Amerika memiliki visi dan misi penyelamatan lingkungan hidup. Organisasi ini tidak hanya berbasis di Amerika, melainkan juga tersebar di belahan dunia lainnya. Salah satunya basis organisasi ini berada di Indonesia. Berdasarkan kepentingannya, TNC tidak berdiri sendiri, organisasi tersebut bekerjasama dengan pemerintah lokal.

TNC mempunyai beragam staf yang umumnya didominasi oleh lokal yang berangkat dari kerjasama TNC dan pemerintah Indonesia. Sementara, keberadaan staf asing hanya sedikit jumlahnya. Tiap staf TNC tentu membawa karakternya masing masing seperti nilai, bahasa, kepercayaan, cara berperilaku yang berbeda termasuk cara berinteraksi. Perpaduan budaya dalam organisasi TNC tentu saja melibatkan komunikasi lintasbudaya.

Kemunculan perilaku komunikasi yang khas dilakukan antara staf asing dan lokal di TNC, adalah jalinan komunikasi yang tidak hanya tatap muka, melainkan juga dengan menggunakan media elektronika sebagai sarana untuk memangkas jarak dan ruang. Oleh karena keberadaan lokasi kegiatan yang tersebar di Indonesia bahkan di belahan dunia membuat interaksi kadangkala tidak dapat dilakukan secara tatap muka. Kemudahan teknologi elektronika seperti internet maupun telepon menjanjikan komunikasi tetap berjalan.

Komunikasi yang menggunakan media elektronika sama halnya dengan tatap muka merupakan produk dari kebudayaan dan kelompok yang menggunakannya, sehingga penggunaan bahasa verbal dan non verbal di satu organisasi akan berbeda dengan organisasi lainnya. Dalam TNC sendiri,

penggunaan surel¹ menjadi sarana komunikasi yang sering digunakan oleh staf asing dan Indonesia. Ini disebabkan oleh banyaknya beban pekerjaan dan tersebarnya rekan kerja dan kolega staf TNC baik dalam maupun luar Indonesia (Hasil wawancara dengan Pak Arwan tanggal 5 Maret 2013)

Komunikasi lainnya yang menggunakan media elektronika dan biasa dilakukan oleh staf asing dan lokal di TNC adalah *conference call*. Sesuai yang diutarakan oleh beberapa staf TNC, *conference call* merupakan sarana komunikasi yang efektif saat jarak menjadi hambatan dalam berkomunikasi. Lebih jauh, komunikasi yang melibatkan beberapa orang tersebut bertujuan untuk mengurangi kesalahpahaman pesan. Tiap staf asing dan lokal yang terlibat dalam program yang sama memperoleh pesan secara langsung dan dalam porsi yang sama.

Alasan TNC untuk memilih pemanfaatan teknologi elektronika sebagai alat berkomunikasi adalah masalah keefektifan. Sebagai organisasi non-profit dan pro lingkungan, komunikasi tersebut dirasa efektif dilakukan oleh tiap stafnya karena selain menghemat dari sisi finansial, juga bentuk komunikasi tersebut sifatnya terekam.

Penggunaan teknologi elektronika pada prosesnya tidak selalu mulus. Hambatan seperti respon yang tertunda (*delay*) mengakibatkan pesan tidak dapat diterima langsung. Lebih jauh, sukarnya jangkauan teknologi di daerah terpencil dan masalah di jaringan komputer dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi.

Aktivitas komunikasi tatap muka merupakan komunikasi konvensional dalam kehidupan manusia. Meskipun penggunaan media elektronika

¹ Surat elektronik (dalam bahasa Inggris disebut e-mail)

mendominasi jenis komunikasi yang dilakukan di TNC, namun komunikasi tatap muka juga dilakukan bila menyangkut hal-hal yang bersifat teknis. Komunikasi tatap muka disini dapat dilakukan secara internal maupun eksternal dan dalam situasi formal maupun informal.

Hasil pengamatan di lapangan, komunikasi internal yang dilakukan antara staf asing dan lokal di TNC dapat bersifat formal dan informal. Situasi formal seperti pertemuan mingguan atau bulanan yang biasanya diagendakan. Sementara situasi informal sifatnya spontan, bukan terencana. Sementara secara eksternal, komunikasi tatap muka dapat berupa perjanjian kerjasama, diskusi dengan pihak pemerintah maupun pihak yang berkepentingan lainnya.

Interaksi antara staf asing dan lokal di TNC hampir semuanya menggunakan bahasa Inggris, baik menggunakan media elektronika maupun tatap muka. Khususnya dalam bahasa tulisan dan saat melakukan *conference call*, kebiasaan berbahasa Inggris sudah lazim digunakan oleh staf di TNC. Namun, pada saat komunikasi tatap muka, bahasa Inggris dan Indonesia dapat digunakan secara bersamaan.

Perbedaan bahasa sebagai alat komunikasi tidak menemui kendala yang berarti bila dikaitkan dengan adanya pembelajaran dalam memahami karakter budaya berkomunikasi dari masing-masing pihak. Keterbatasan bahasa bagi seorang staf bisa disebabkan oleh tuntutan untuk berbahasa yang bukan bahasa ibunya. Meskipun menggunakan bahasa percakapan yang sama, namun tata cara bertutur antara staf asing dan lokal berbeda.

Namun demikian, perbedaan kultur maupun bahasa mampu ditekan oleh masing-masing staf berkaca dari fakta bahwa TNC merupakan lembaga internasional. Artinya baik staf asing maupun lokal sama-sama menyadari bahwa pada saat mereka bergabung dan bekerja dalam organisasi ini, mereka harus mampu menyesuaikan serta pada prosesnya mereka membentuk pola-pola komunikasi yang khas.

Tata cara bertutur mengandung pola-pola kegiatan tutur, sehingga kompetensi komunikatif seseorang mencakup pengetahuan tentang pola itu. Di satu pihak, tata cara mengacu kepada hubungan antara peristiwa tutur, tindak tutur dan gaya. Sementara kemampuan dan peran seseorang, konteks dan institusi, kepercayaan, nilai dan sikap di pihak lain.

Perbedaan tata cara bertutur antara staf asing dan lokal di TNC dapat diamati salah satunya penggunaan kata “*understand*.” Bagi staf asing kata tersebut berarti mengerti dan paham. Sementara bagi staf Indonesia kata “*understand*” mempunyai banyak arti, tergantung penekanannya. Kadangkala hal ini menimbulkan kesalahpahaman dalam komunikasi sehingga penekanan dalam pengucapan dan bahasa non verbal perlu diperhatikan.

Proses pemaknaan bentuk dan isi pesan, serta cara penyampaian akan berbeda satu dengan yang lainnya. Orang Amerika biasanya mengutarakan pesan secara langsung pada intinya, sementara orang Indonesia mempunyai sikap yang santun terhadap lawan bicara yang mempunyai status yang lebih tinggi.

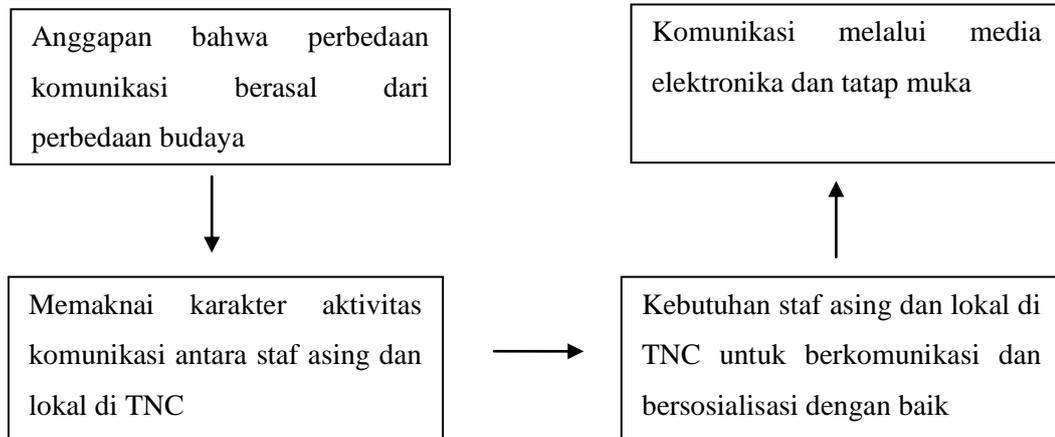
Interaksi yang dilakukan antara staf asing dan lokal di TNC seperti proses pertukaran kebiasaan, nilai dan sebagainya dalam suatu organisasi yang mengikat.

Sebagai contoh orang asing yang bekerja di Indonesia, ia akan mempelajari kebiasaan orang Indonesia bertutur dan saluran komunikasi apa yang biasanya dipakai. Begitu juga sebaliknya, orang Indonesia akan mempelajari cara bertutur yang dibawa dari orang asing atau karakter apa yang dibawa oleh mereka saat berinteraksi.

Komunitas yang terdiri dari dua budaya yang berbeda, masing-masing memaknai perilaku komunikasi yang dibawanya. Umumnya budaya menjadi perbedaan yang mendasar pada saat interaksi baru pertama kali dilakukan. Lalu seiring dengan perkembangannya, intensitas frekuensi interaksi yang tinggi membuat mereka menyadari bahwa perbedaan budaya dalam berkomunikasi bukanlah yang dominan. Pada akhirnya yang membedakan adalah karakter dari individu masing-masing seperti perbedaan pengetahuan linguistik, keterampilan interaksi dan pengetahuan kebudayaan.

Komunikasi lintasbudaya yang dibangun antara staf asing dan lokal memerhatikan kepada siapa pesan disampaikan, bagaimana karakter si penerima pesan dan sebagainya. Kondisi tersebut melahirkan suatu pola komunikasi yang unik supaya keberhasilan dalam mencapai pengertian bersama dapat terwujud. Apabila digambarkan ke dalam bentuk diagram, kondisi di atas akan berbentuk seperti berikut:

Gambar 1. Komunikasi melalui media elektronika dan tatap muka di TNC



(Sumber: dikembangkan dari hasil observasi)

Alasan mengapa peneliti melakukan kegiatan penelitian baik pengamatan maupun wawancara di Jakarta, karena Jakarta menjadi pusat pertemuan antara staf asing maupun Indonesia serta frekuensi interaksi lebih besar dibandingkan dengan kantor TNC yang lain di Indonesia.

Organisasi internasional TNC tentunya ingin bekerjasama dan bergaul dengan baik untuk mencapai visi misi organisasinya tanpa lebih menekankan pada unsur perbedaan budaya. Untuk meningkatkan kerjasama yang baik tersebut maka mereka berkomunikasi satu sama lain dengan menciptakan, memelihara relasi (*relations*) melalui pembagian informasi—isi (*share of information*) bagi pemenuhan kebutuhannya.

Komunikasi berperan sangat penting dalam keberagaman budaya serta menjadi langkah awal dalam proses interaksi mencapai pengertian persepsi atau makna. Sementara, budaya memengaruhi manusia dalam mengembangkan persepsinya tentang suatu objek. Baik komunikasi dan budaya sama-sama mempunyai hubungan erat dalam perilaku komunikasi.

Melihat fenomena diatas, jelaslah bahwa pola komunikasi yang terbentuk dalam lingkungan organisasi menjadi sesuatu yang penting untuk sosialisasi lintasbudaya. Perbedaan budaya maupun bahasa seyogyanya bukan menjadi hambatan melainkan dipandang sebagai kekuatan baru menyambut era globalisasi. Pola komunikasi yang ideal tentu melibatkan semua pihak yang berkepentingan untuk menciptakan iklim komunikasi yang kondusif.

The Nature Conservancy sebagai lembaga penyelamatan lingkungan yang sudah lama berdiri menjadi salah satu lokasi strategis, menarik untuk penelitian khususnya pada pola komunikasi yang mereka lakukan. Pola komunikasi ini tentunya telah menjadi pola komunikasi yang mapan setelah melalui proses yang lama hingga saat ini. Cara mereka berkomunikasi menentukan dan membentuk pola komunikasi tertentu yang digunakan untuk panduan berkomunikasi.

Inilah alasan yang mendasari peneliti untuk mengambil “Pola Komunikasi lintasbudaya di *The Nature Conservancy* Jakarta” sebagai aspek tematik dalam penelitian ini.

1.2 Fokus Kajian Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka fokus penelitian ini adalah:

“Bagaimana Komunikasi Lintasbudaya Antara Staf Asing dan Lokal di *The Nature Conservancy*?”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peristiwa komunikasi yang terjadi secara berulang (*recurrent event*) pada komunikasi lintasbudaya antara staf asing dan lokal di organisasi *The Nature Conservancy* ?
2. Bagaimana komponen komunikasi yang membentuk peristiwa-peristiwa komunikasi tersebut di organisasi *The Nature Conservancy* ?
3. Bagaimana hubungan antar komponen komunikasi yang ada di dalam suatu peristiwa komunikasi di organisasi *The Nature Conservancy* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan konteks penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka ditetapkan suatu tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menjelaskan peristiwa komunikasi yang terjadi secara berulang (*recurrent events*) pada komunikasi lintasbudaya di organisasi *The Nature Conservancy*
2. Menjelaskan komponen komunikasi yang membentuk peristiwa-peristiwa komunikasi tersebut
3. Menjelaskan hubungan antar komponen komunikasi yang ada dalam suatu peristiwa tersebut

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi dan komunikasi lintas budaya pada umumnya. Secara khusus, penelitian ini diharapkan memberikan referensi bagi penelitian pola-pola komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan studi tentang komunikasi lintasbudaya. Bagi pihak *The Nature Conservancy*, penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk mengetahui pola komunikasi lintasbudaya dalam organisasinya serta diharapkan semakin terbukanya jalur komunikasi dalam keberagaman budaya.