

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Literatur

2.1.1 Review Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis ini dijadikan perbandingan oleh peneliti. Dengan tujuannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu terhadap topik yang diambil. Dalam hal ini, peneliti mengambil beberapa referensi penelitian terdahulu, sebagai berikut :

1. Intan Gita Purwandani, mahasiswi Universitas Pasundan “Komunikasi Antar Budaya pada Prajurit TNI-AD ETNIS JAWA (studi deskriptif kualitatif pada prajurit baru yang mengalami cultural shock di rindam III/Siliwangi)” dengan menggunakan metode penelitian studi kualitatif komunikasi dan menggunakan teori ketidakpastian dan kecemasan.
2. Rahmatul Husni, mahasiswi Universitas Pasundan “Culture Shock dalam Komunikasi Antar Budaya (studi deskriptif mahasiswa minang di Universitas Pasundan Bandung)” dengan menggunakan metode penelitian studi kualitatif dan menggunakan teori kecemasan dan ketidakpastian Gudykunst.
3. Syahniar Dayyana, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makkasar “Komunikasi AntarBudaya Etnis Bugis Makkasar Dengan Etnis Tionghoa

- Di Pasar Bacan Makkasar” dengan metode penelitian studi penelitian kualitatif dan menggunakan teori komunikasi antar budaya Tubss & Moss.
4. Irgan, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta “Komunikasi Antarbudaya Di Kalangan Mahasiswa (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Strategi Komunikasi Akomodasi Mahasiswa Suku Mandar dengan Mahasiswa Suku Jawa di Berbagai Universitas di Yogyakarta)” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teori akomodasi dan strategi komunikasi Richard & Turner.
 5. Harjadi, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta “Culture Shock dalam Komunikasi Antar Budaya (studi deskriptif kualitatif pada ikatan pelajar mahasiswa musi banyuasin Sumatera Selatan di Yogyakarta)” dengan menggunakan metode penelitian studi kualitatif komunikasi dan menggunakan teori ketidakpastian dan kecemasan

Tabel 2.1

Review Penelitian Sejenis

1.	Judul	Komunikasi Antar Budaya pada Prajurit TNI-ADETNIS JAWA (studi deskriptif kualitatif pada prajurit baru yang mengalami cultural shock di rindam III/Siliwangi).
	Penelitian	Intan Gita Purwandani (Universitas Pasundan)
	Tahun	2019
	Sumber	Perpustakaan Fisip Unpas
	Perbedaan	Perbedaan terletak pada subjek dan objek pada penelitian dan fokus informasi yang diteliti, berbeda yaitu peneliti sebelumnya mencari tahu seperti apa pengelola kecemasan dan ketidakpastian pada TNI etnis Jawa.
	Persamaan	Persamaan peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu menggunakan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dari Gudykunst untuk lebih mengetahui bagaimana tahapan-tahapan gejala dari teori kecemasan dan ketidakpastian tersebut.
2.	Judul	Culture Shock dalam Komunikasi Antar Budaya (studi deskriptif mahasiswa minang di Universitas Pasundan Bandung)

	Penelitian	Rahmatul Husni (Universitas Pasundan)
	Tahun	2020
	Sumber	Perpustakaan Fisip Unpas
	Perbedaan	Perbedaannya terletak pada subjek kebudayaan yang dipilih, penelitian sebelumnya memilih mahasiswa minang untuk dijadikan subjek penelitiannya, memberikan informasi bagaimana kebudayaan minang dan mahasiswa perantau yang berasal dari suku minang.
	Persamaan	Persamaannya yaitu meneliti tentang culture shock dalam kebudayaan yang berbeda, bagaimana beradaptasi dan menghadapi kebudayaan baru yang ditempatinya.
3	Judul	Komunikasi AntarBudaya Etnis Bugis Makkasar Dengan Etnis Tionghoa Di Pasar Bacan Makkasar
	Penelitian	Syahniar Dayyana (Universitas Muhammadiyah Makkasar)
	Tahun	2021
	Sumber	digilibadmin.unismuh.ac.id
	Perbedaan	Perbedaan terletak pada teori dan fokus penelitiannya, yaitu memfokuskan pada faktor penghambat komunikasi antarbudaya untuk mencapai komunikasi yang harmonis dengan menggunakan teori interaksi simbolik dan informan yang diteliti berbeda.

	Persamaan	Persamaan peneliti dengan peneliti sebelumnya terletak pada mengkaji mengenai komunikasi antarbudaya, tujuannya untuk menciptakan, membentuk komunikasi yang baik dan mempelajari budaya yang baru tanpa menghilangkan budaya yang lama.
4	Judul	Komunikasi Antarbudaya Di Kalangan Mahasiswa (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Strategi Komunikasi Akomodasi Mahasiswa Suku Mandar dengan Mahasiswa Suku Jawa di Berbagai Universitas di Yogyakarta).
	Penelitian	Irpan (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)
	Tahun	2019
	Sumber	digilib.uin-suka.ac.id
	Perbedaan	Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan teori akomodasi yaitu sebagai kemampuan untuk menyesuaikan atau mengatur perilaku seseorang dalam merespon orang lain di dalam komunikasi antar budaya.
	Persamaan	Persamaannya yaitu melakukan penelitian dengan kebudayaan yang berbeda, bagaimana proses komunikasi yang terjalin dan terjadi dalam kebudayaan yang berbeda, sifat dan perilaku yang terjadi akibat mengenal budaya yang baru.
5	Judul	Culture Shock dalam Komunikasi Antar Budaya (studi deskriptif kualitatif pada ikatan pelajar mahasiswa musi banyuasin Sumatera

		Selatan di Yogyakarta)
	Penelitian	Harjadi (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)
	Tahun	2017
	Penelitian	digilib.uin-suka.ac.id
	Perbedaan	Perbedaan terletak pada subjek dan objek yang diteliti. Fokus informasi yang diteliti berbeda yaitu peneliti sebelumnya mencari tahu bagaimana mahasiswa sumatera selatan mengalami culture shock di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
	Persamaan	Persamaan dengan peneliti sebelumnya adalah mengenai seperti apa culture shock yang dialami oleh mahasiswa yang merantau dan menggunakan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dari Gudykunst.

2.1.2 Kerangka Konseptual

2.1.2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah tahapan yang dinamis dimana orang yang berusaha untuk membagikan informasi, masalah internal dan eksternal dengan orang lain dengan menggunakan tanda atau simbol, pikiran manusia menjadi alasan utama mengapa komunikasi membutuhkan simbol. Komunikasi terjadi situasi atau keadaan tertentu yang mengakibatkan apa dan bagaimana terjadinya berkomunikasi.

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan dasar manusia, tanpa berkomunikasi atau berinteraksi manusia tidak akan mendapatkan perkembangan dan saling mengenal satu dengan yang lainnya. Komunikasi pada dasarnya adalah proses perputaran simbol yang berisi makna, dengan tanda atau simbol tersebut manusia saling berbagi dalam menyampaikan suatu pesan.

Istilah komunikasi pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi (Cherry dalam Stuart, 1983).

Sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (*Human Communication*) bahwa :

“Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antarsesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; serta (4) berusaha menguatkan sikap dan tingkah laku itu”. (Book,1980)

Everet M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa :

“Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka .”

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D.Lawence Kincaid (1981) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Rogers mencoba menspesifikasikan hakikat suatu hubungan dengan adanya suatu pertukaran informasi (pesan), dimana ia menginginkan adanya perubahan sikap dan tingkah laku serta kebersamaan dalam menciptakan saling pengertian dari orang-orang yang ikut serta dalam suatu proses komunikasi.

2.1.2.2 Fungsi Komunikasi

Begitu pentingnya komunikasi dalam hidup manusia, sebab melalui komunikasi dengan sesama manusia dapat menjalin banyaknya relasi satu dengan yang lainnya secara lebih luas.

Harold D. Laswell menjelaskan bahwa fungsi komunikasi yaitu manusia dapat mengendalikan lingkungannya, mampu beradaptasi dengan lingkungan ditempat mereka berada, serta melakukan perubahan sosial antar manusia untuk menjembatani hubungan antara manusia dalam bermasyarakat.

Thomas M. Scheidel mengemukakan bahwa berkomunikasi terutama untuk mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan lingkungan sekitar, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang diinginkan. Tujuan dasar berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis diri sendiri.

Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson, komunikasi memiliki dua fungsi umum yang pertama untuk kelangsungan hidup, antara lain : keamanan pribadi, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kepada orang lain, dan memenuhi ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, justru untuk memperbaiki hubungan sosial dan pengembangan eksistensi sosial.

Berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gordon, mempunyai empat fungsi komunikasi yakni :

1. Fungsi Pertama : Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengandung makna bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, mencapai kesejahteraan, menghindari ketegangan dengan cara berkomunikasi melalui hiburan dan membina hubungan dengan orang lain. Komunikasi adalah mekanisme dimana norma-norma sosiokultural ditransmisikan secara horizontal dari satu generasi ke generasi berikutnya.

2. Fungsi Kedua : Komunikasi Ekspresif

Berkomunikasi secara ekspresif, dilakukan sendiri atau dalam suatu kelompok. Komunikasi ekspresif tidak serta merta bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, tetapi memang demikian selama komunikasi itu menjadi sarana untuk menyampaikan perasaan (emosi) diri sendiri. Perasaan tersebut dapat disampaikan terutama disampaikannya melalui pesan nonverbal.

3. Fungsi Ketiga : Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual merupakan fungsi komunikatif yang digunakan untuk mewujudkan identitas manusia sebagai individu, sebagai anggota komunitas sosial, dan sebagai salah satu unsur alam semesta. Individu yang terlibat dalam pertukaran ritual menekankan komitmen mereka terhadap tradisi keluarga, termasuk upacara pernikahan, upacara siraman, upacara pengibaran bendera. (Manafe : 2011).

Komunikasi ritual seringkali dianggap mistis dan perilaku orang-orang dalam suatu komunitas seringkali sulit dipahami dalam orang diluar komunitas tersebut. Komunitas ritual ini akan ada diseluruh masyarakat karena komunikasi merupakan salah satu kebutuhan manusia, meskipun banyak berubah-ubah untuk memenuhi kebutuhan manusia sebagai individu, anggota komunitas tertentu, makhluk sosial, dan Sebagian dari alam semesta. (Manafe : 2011).

4. Fungsi Keempat : Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental memiliki beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau mengambil tindakan dan menghibur. Komunikasi berfungsi informatif, mengandung muatan persuasive yaitu pembicara ingin pendengarnya percaya bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat dan layak untuk diketahui.

2.1.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi terdiri dari 5 unsur komunikasi, yaitu :

1. Pengirim pesan (Komunikator)

Pengirim pesan (Komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Komunikator dapat dilihat dari jumlahnya terdiri dari:

- Satu orang.
- Banyak orang dalam pengetahuan lebih dari satu orang.
- Massa.

2. Pesan

Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk. Kita mengirimkan dan menerima pesan melalui salah satu kombinasi dari panca indra kita. Ada dua sifat pesan, yaitu :

1) Pesan bersifat verbal antara lain :

- Oral (komunikasi yang dijalin secara lisan)
- *Written* (komunikasi yang dijalin secara tulisan)

2) Pesan bersifat non verbal antara lain :

- Gestural communication (menggunakan sandi-sandi bidang kerahasiaan)

3. Media

Dalam ilmu komunikasi, media diartikan sebagai saluran, sarana penghubung, dan alat-alat komunikasi. Menurut Groosberg media merupakan instusi yang difungsikan untuk mengembangkan kebebasan berpendapat dan menyebarkan informasi ke segala arah, yakni kepada public dan institusi lainnya termasuk pemerintah. Sedangkan, menurut Bambang Purwanto media merupakan keristalisasi pemikiran yang terus bertahan melampaui waktu kehidupan individual, yang menciptakan gambaran individu.

4. Penerima (Komunikan)

Penerima (komunikan) merupakan manusia yang memiliki akal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Pesan antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian. Pola dasarnya komunikan adalah orang yang diajak berbicara, dan akan memberikan timbal balik terhadap komunikator, baik berupa verbal maupun non verbal.

5. Pengaruh atau efek

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikasinya. Terdapat tiga tataran pengaruh dari komunikan :

- Kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu)
- Afektif (sikap seseorang terbentuk)
- Konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).

Awal tahun 1960-an David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana yang dikenal dengan “SMCR” yaitu : *Source* (pengirim), *Message* (pesan), *Channel* (saluran media), dan *Receiver* (penerima).

Komunikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar jika pesan yang disampaikan seseorang yang didasari dengan tujuan tertentu dapat diterimanya dengan baik dan dimengerti. Proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang.

2.1.2.4 Pola Komunikasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengacu kepada pola berbicara tentang sistemnya. Saat mengacu pada sistem, ini mengacu pada kumpulan elemen yang saling terkait yang membentuk keseluruhan.

Menurut Effendy (dalam Gunawan 2013:225), pola komunikasi adalah proses realistik yang dirancang untuk mewakili keterkaitan dan kesinambungan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis.

Djarmarah, dalam Sentosa (2015:497) mengartikan pola komunikasi sebagai komunikasi :

Pola komunikasi melibatkan pemahaman tentang apa yang dikatakan. Komunikasi yang efektif membutuhkan hubungan yang tepa antara banyak orang. Mereka harus terhubung dengan cara yang benar dan mengirimkan pesan yang dipahami.

Tubbs dan Moss dalam Sentosa (2015:498) juga mengatakan bahwa :

Pola komunikasi atau hubungan dapat diartikan oleh komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer, satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Hubungan simetris mendorong pasangannya untuk berinteraksi berdasarkan kesamaan.

Dengan beberapa pemahaman tentang pola komunikasi, disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah suatu pola yang berhubungan dari beberapa unsur yang saling berkaitan dan saling melengkapi, yang dirancang untuk menguraikan proses komunikasi yang sedang berlangsung

Proses komunikasi yang berlangsung di suatu kelompok berfokus pada pola komunikasi yang ada untuk mencapai tujuannya. Model komunikasi mengatur pola komunikasi yang muncul sepanjang hidup. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga menghasilkan feedback dari penerimaan pesan. Melalui proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

2.1.2.5 Komunikasi Antar Budaya

Manusia adalah makhluk berbudaya. Ada banyak keragaman dalam budaya yang diciptakan dan dihasilkan manusia seperti halnya manusia itu sendiri sebagai penciptanya. Dalam kehidupan manusia budaya baik langsung maupun tidak ikut berpengaruh dan menentukan tujuan hidupnya.

Komunikasi Budaya adalah suatu sumber yang penerimaannya berasal dari beberapa budaya yang berbeda, terjadi bila pembuat pesannya yaitu anggota suatu budaya dan penerimanya yaitu anggota suatu budaya lainnya. Lebih tepatnya, komunikasi antarbudaya melibatkan hubungan antara orang-orang yang memiliki persepsi budaya dan symbol cukup berbeda dalam suatu komunikasi. Komunikasi antarbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. Dalam setiap budaya ada bentuk lain yang serupa dengan bentuk budayaa, ini menunjukkan individu yang telah dibentuk oleh budaya bentuk. Bentuk individu berbeda dnegan bentuk budaya yang mempengaruhinya, menunjukkan bahwa dua hal pertama, memiliki pengaruh lain selaian budaya yang membentuk individu. Kedua, meskipun budaya merupakan kekuatan dominan yang mempengaruhi individu, orang-orang dalam suatu budaya juga memiliki karakteristik yang berbeda.

Charley H. Dood (Asante, 1989) menjelaskan bahwa komunikasi antarbudaya melibatkan manusia komunikatif yang terdiri dari individu, antar-individu,

dan kelompok. Menekankan perbedaan yang terjadi dari latar belakang budaya yang mempengaruhi perilaku komunikasi.

Gou-Ming Che dan William J. Starosta (Liliweri,2002) mengatakan komunikasi antarbudaya sebagai proses negosiasi atau pertukaran tanda yang mengarahkan perilaku manusia dan membatasi mereka untuk menjalankan fungsinya sebagai suatu kelompok.

Andrea L Rich dan Dennis M. Ogawa (Samavar, Porter, 1991) komunikasi antarbudaya didefinisikan sebagai komunikasi antara orang-orang dari bebrbagai budaya yang berbeda, seperti antara kelompok etnis, antara bangsa dan ras, dan antara kelas sosial.

Samovar dan Porter (Littlejohn & Foss, 2005) mengatakan bahwa komunikasi antarbudaya terjadi antara pembuat pesan dan penerima pesan dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disederhanakan bahwa komunikasi antarbudaya adalah suatu proses komunikasi yang melibatkan beberapa orang, etnis, suku, ras dan kelas sosial memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Komunikasi antar-buadaya memiliki pembuat pesan dan penerima pesan yang berbeda sesuai dengan tanda yang dimiliki disetiap kebudayaan dan latar belakang yang berbeda. Komunikasi budaya penting dipahami untuk memahami komunikasi antar-budaya, oleh karena itu melalui pengaruh budayalah orang-orang mempelajari komunikasi.

2.1.2.6 Hambatan dalam Komunikasi Antarbudaya

Menurut Novinger (2001:13) dalam komunikasi antarbudaya, tanggapan yang kurang baik dan menilai individu terhadap suatu budaya dapat mewujudkan hambatan komunikasi. Hal ini menyebabkan perasaan-perasaan tidak suka dan sikap menghindar. Peristiwa ini karena budaya “asing” dipandang sebagai sesuatu yang “tidak normal” atau “berbeda” dari aturan yang dipahami.

Menurut Gudykunst (1983) ada Sembilan jenis hambatan komunikasi antar budaya. Hambatan tersebut yaitu :

1. Fisik (*physical*). Hambatan komunikasi semacam ini berasal dari waktu, lingkungan, kebutuhan diri, dan juga media fisik.
2. Budaya (*cultural*). Hambatan ini berasal dari etnik, agama, dan perbedaan sosial diantara budaya satu dengan yang lain
3. Persepsi (*perceptual*). Jenis Hambatan ini muncul karena setiap orang memiliki persepsi berbeda-beda mengenai suatu hal, sehingga untuk mengartikan hal itu setiap budaya punya pemikiran berbeda-beda.
4. Motivasi (*motivational*). Hambatan semacam ini berkaitan dengan tingkat motivasi pendengar.
5. Pengalaman (*experiential*). Hambatan *experiential* terjadi karena setiap individu memiliki pengalaman hidup yang sama sehingga setiap individu punya persepsi dan konsep berbeda-beda dalam melihat sesuatu.

6. Emosi (*emotional*). Hal ini berkaitan dengan emosi atau perasaan pribadi pendengar. Apabila emosi pendengar sedang buruk, hambatan komunikasi yang terjadi akan semakin besar dan sulit dilalui.
7. Bahasa (*linguistic*). Hambatan komunikasi ini terjadi bila pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*) menggunakan bahasa yang berbeda atau penggunaan kata yang tidak dimengerti oleh penerima pesan.
8. Nonverbal. Hambatan yang tidak berbentuk kata-kata, tetapi dapat menjadi masalah komunikasi.
9. Kompetisi (*competition*). Hambatan semacam ini muncul apabila penerima pesan sedang melakukan kegiatan lain sambil mendengarkan.

Hambatan dalam komunikasi cukup beragam,. Namun, hambatan dominan bersumber dari tiga faktor, yaitu faktor psikologis, faktor ekologis dan faktor mekanis.

1. Faktor Psikologis

Kondisi psikologis memiliki kemampuan untuk mempengaruhi proses komunikasi secara positif dan negative. Suatu emosi seperti Lelah, mengantuk, marah, takut, bingung, sedih danlain-lain, dapat berdampak negative atau bahkan menghambat komunikasi. Sebaliknya, kegembiraan, ketenangan pikira, situasi yang mengasikkan dan lain-lain. Semuanya dapat aktif membantu menciptakan suasana yang menyenangkan yang mendukung tercapainya komunikasi yan efektif. Dengan mengetahui keadaan psikologis, komunikator

mengetahui kapan dan bagaimana harus berkomunikasi dengan komunikatornya. Jika menemukan kondisi psikologis yang menghalangi komunikasi, maka memilih untuk menghindari atau menunda komunikasi.

2. Faktor Ekologis

Komunikasi dipengaruhi oleh kekuatan ekologi eksternal, dengan kata lain ekologi terkait dengan kekuatan luar yang memengaruhi komunikasi. Perbedaan sosial ekonom dalam suatu budaya dapat berdampak negatif pada komunikasi antar budaya. Hal ini dikarenakan kondisi lingkungan alam dapat menjadi penghambat komunikasi atau bahkan menyebabkan terhentinya komunikasi.

3. Faktor Mekanis

Hambatan mekanis terkait teknologi atau media yang digunakan untuk komunikasi. Jika seseorang tidak memiliki pengalaman dalam berkomunikasi menggunakan media teknis tertentu.

Secara teoretis, terdapat beberapa hambatan yang ditemui di dalam komunikasi antarbudaya. Sebagaimana dikatakan Rogers (dalam, Purwasito, 2003:17), hambatan yang bersumber pada perbedaan kebudayaan lebih menonjol pada faktor heterofilli sehingga hasil komunikasi kurang optimal. Tujuan bersama mengarah pada komunikasi yang lebih baik. Bagian ini mengeksplorasi hambatan antarbudaya seperti etnosentrisme, norma sosial,

prasangka/stereotip. Faktor lain yang dibahas antara lain perbedaan bahasa, ketimpangan Pendidikan, pola pikir dan cara pandang yang berbeda serta sistem Pendidikan yang berbeda.

Berbagai kendala sering ditemui dalam proses komunikasi. Selain dapat menghambat komunikasi, hambatan komunikasi dapat menjadi keliru pada saat pesan yang disampaikan, sehingga pesan yang dimaksud tidak sepenuhnya diterima oleh komunikator. Jika berbagai hambatan tersebut dapat dihilangkan, kesalahpahaman dapat dikurangi, konflik dihindari, dan asumsi yang berbeda dari pesan aslinya bahkan dapat dikomunikasikan. Seorang komunikator dalam komunikasi antarbudaya harus dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan cara tertentu.

2.1.2.7 Culture Shock (Gegar Budaya)

Komunikasi dengan orang asing sering mendapatkan kejutan yaitu gegar budaya. Menurut Kohl (2001), gegar budaya (*Culture Shock*) adalah kekacauan psikologis yang dialami seseorang ketika memasuki lingkungan budaya yang berbeda dari dirinya selama periode waktu tertentu. Gegar budaya adalah dinamika dalam proses adaptasi antar budaya yang memengaruhi komunikasi dan perilaku yang dialaminya. Berada di tengah perbedaan membuat merasa tidak nyaman, yang membuat interaksi dan komunikasi menjadi efektif.

Pada umumnya, rang yang mengalami gegar budaya kurang memahami beberapa hal mendasar yang terkait dengan cara-cara berkomunikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana minta tolong atau memberikan pujian kepada seseorang.
2. Bagaimana menyampaikan atau menerima undangan makan malam.
3. Bagaimana menerima suguhan dalam perjamuan resmi.
4. Seberapa dini atau terlambat dalam memenuhi janji, atau berapa lama harus berada disana.
5. Bagaimana berpakaian untuk situasi informal, formal, atau bisnis.
6. Bagaimana memesan makanan di restoran atau bagaimana memanggil pelayan.
7. Bagaimana membedakan kesungguhan dari senda gurau dan sopan santun dari ketidakacuhan.

Gegar Budaya (*culture shock*) adalah suatu penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan atau jabatan yang diderita oleh orang yang secara tiba-tiba berpindah atau dipindahkan ke suatu tempat atau keadaan yang berbeda. Gegar budaya (*culture shock*) dapat ditimbulkan oleh kecemasan yang diakibatkan oleh kehilangan simbol atau lambang dalam pergaulan disosial. Misalnya kapan berjabat tangan dan apa yang harus kita katakan bila bertemu dengan orang, kapan dan bagaimana kita memberikan tips bagaimana berbelanja, kapan menolak dan menerima undangan, dan sebagainya. Petunjuk-petunjuk ini yang mungkin

berbentuk kata-kata isyarat, ekspresi wajah, kebiasaan-kebiasaan, atau norma-norma yang diperoleh semasa perjalanan hidup.

Ketika seseorang memasuki suatu budaya asing, semua atau hampir semua petunjuk ini lenyap, orang akan kehilangan pegangan lalu mengalami frustrasi dan kecemasan. Pertama-pertama mereka akan menolak lingkungan yang menyebabkan ketidaknyamanan dan mengecam lingkungan itu dan menganggap kampung halamannya lebih baik dan terasa sangat penting. Orang cenderung mencari perlindungan dengan berkumpul bersama setanah air, kumpulan yang sering menjadi sumber tuduhan-tuduhan emosional yang disebut stereotip dengan cara negative (Mulyana, 2006).

Culture Shock menjelaskan sebagai kegelisahan yang mengendap yang muncul dari kehilangan semua lambang dan simbol yang sering terlihat dalam hubungan sosial, termasuk didalamnya seribu satu cara yang mengarahkan dalam situasi keseharian, misalnya bagaimana untuk memberi perintah (Mulyana, 2008).

Kedudukan geger budaya ini mempengaruhi orang secara berbeda-beda, mereka yang mengalami geger budaya ini dapat berhasil menyesuaikan diri dan dapat mengetahui langkah-langkah dalam proses yang terjadi tersebut. Situasi yang menyebabkan konflik, kesalahpahaman bahkan kecemasan dapat dikaitkan dengan keadaan lingkungan budaya baru.

Istilah *Culture Shock* pertama kali dicetuskan oleh Oberg (1960) untuk menggambarkan reaksi mendalam dan negatif dari suatu depresi tinggal di lingkungan budaya baru. Istilah ini mengungkapkan kurangnya arah, merasa seperti tidak tahu apa yang harus dilakukan atau bagaimana melakukannya di suatu lingkungan yang baru, dan tidak mengetahui apa yang tidak sesuai atau sesuai (Dayaksini, 2004).

Culture Shock merupakan istilah yang digunakan untuk menjelaskan perasaan bingung dan ragu-ragu yang mungkin dialami seseorang setelah ia meninggalkan budaya yang dikenalnya untuk tinggal dibudaya yang baru dan berbeda (Kingsley dan Dakhari,2006).

Menurut LittleJohn (2004,dalam mulyana 2004), *Culture Shock* merupakan suatu perasaan ketidaknyamanan psikologis dan fisik dari budaya lain karena adanya kontak dengan budaya lainnya. Pengalaman dari banyak orang yang menginjakkan kaki pertama kali dilingkungan barunya mereka merasa tidak siap dan merasa terkejut ketika melihat dan mengetahui bahwa lingkungan disekitarnya telah berubah. Orang yang sudah terbiasa dengan hal-hal baru yang ada disekelilingnya, dan orang yang cenderung suka dengan familiaritas tersebut. Dengan familiaritas tersebut dapat membantu mengurangi tekanan karena dalam familiaritas, orang tahu apa yang diharapkan dari lingkungan dan orang-orang sekitarnya. Maka ketika seseorang meninggalkan lingkungannya yang nyaman dan

masuk dalam suatu lingkungan baru, banyak masalah yang akan terjadi (Mulyana,2006).

Lundstedt menjelaskan bahwa geger budaya merupakan bentuk ketidakmampuan menyesuaikan diri yang merupakan reaksi terhadap upaya sementara yang gagal untuk menyesuaikan yang gagal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan orang-orang baru di lingkungan tersebut (Mulyana,2005).

Menurut Kim (2004) menjelaskan *Culture Shock* merupakan proses yang muncul dari komponen sistem kehidupan yang kurang memadai untuk tuntutan lingkungan budaya baru. Selain itu juga *Culture Shock* dikatakan suatu tekanan dan kecemasan yang dialami oleh orang-orang ketika mereka berpergian atau pergi atau menempati suatu tempat sosial dan budaya yang baru (Odera, 2003; Khoirun, Niam 2009).

Dari definisi yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Culture Shock* merupakan suatu permasalahan yang didalamnya melibatkan beberapa perasaan, cara kerja berpikinya suatu individu, pola perilaku yang ada pada seseorang pada saat menghadapi perbedaan suatu budaya atau kebiasaan yang baru, menghadapi pengalaman yang berbeda di dalam budaya yang baru dilingkungan daerah/negara lain dari berbebagai daerah/negara berasal.

2.1.2.8 Ciri-ciri *Culture Shock*

Menurut Taft yang dikutip Mulyana (2014,h.251) menyimpulkan beberapa reaksi yang menandakan geger budaya, yaitu :

1. Kelelahan fisik, seperti diwujudkan oleh kedongkolan, insomnia (sulit tidur) dan gangguan psikomatik lainnya.
2. Perasaan kehilangan karena dari lingkungan yang dikenal.
3. Penolakan individu terhadap anggota-anggota lingkungan baru.
4. Perasaan tak berdaya karena tidak mampu menghadapi lingkungan asing.

2.1.2.9 Tahapan Timbulnya *Culture Shock*

Mengenal tahapan culture shock adalah sebagai berikut (Skripsi Hajriadi,2017)

1. Tahapan Honeymoon Phase

Dood (1998) mengemukakan bahwa selama tahap ini, idividu mengalami perasaan senang, gembira, harapan, euphoria. Segala sesuatu yang ditemui dilingkungan barunya terlihat menarik dan menyenangkan mulai dari makanan, suasana, budaya, orang-orang local.

2. Tahapan Crisis Phase

Fase ini terjadi ketika individu merasa bahwa realitas yang dilihat tidak seperti yang dipikirkan dan banyak masalah terkait muncul. Orang pada tahap ini merasa kecewa, tidak puas, dan segala sesuatu yang dijumpai

ditempat baru adalah buruk. Tahapan ini bisa berlangsung cukup lama, tergantung kemampuan individu untuk bisa mengatasinya hal tersebut (Devito,2011).

3. Tahapan Adjustment Phase

Fase ini dikenal sebagai fase pemulihan, dimana individu akan berusaha memahami budaya dan lingkungan baru, mempelajari bahasa dan kebiasaan lingkungan itu. Pada tahap ini segala sesuatu yang akan terjadi dapat diperkirakan sebelumnya serta tingkat stress yang terjadi dapat menurun (Devito,2011).

2.1.2.10 Penyebab Terjadinya *Culture Shock*

Melalui konsep yang diperkenalkan oleh Oberg (1960) yang dikutip oleh Dayaksini (2012, h256) adalah sebagai berikut :

1. Hilangnya tanda-tanda yang dikenalnya, yang disebut isyarat. Dalam hal ini bagian dari kehidupan sehari-hari, seperti tanda-tanda Gerakan bagian tubuh (gestur), ekspresi wajah, dan kebiasaan yang dapat memberitahu seseorang bagaimana bertindak dalam situasi tertentu.
2. Gangguan dalam komunikasi interpersonal, baik pada tingkat sadar, dapat menyebabkan depresi dan kecemasan. Terdapat hambatan berupa bahasa jelas termasuk dari gangguan ini.
3. Krisis identitas, dengan keluar dari zona dan seseorang akan mengevaluasi Kembali citra mereka.

2.1.2.11 Unsur-Unsur Kebudayaan

Unsur-unsur yang terdapat dalam sebuah kebudayaan sangat penting untuk memahami beberapa unsur kebudayaan manusia. Kluckhohn dalam bukunya berjudul

Universal Categories of Culture membagi kebudayaan yang ditemukan pada semua bangsa di dunia dari sistem kebudayaan yang sederhana seperti masyarakat pedesaan hingga sistem kebudayaan yang kompleks seperti masyarakat perkotaan.

Menurut Koentjaraningrat, istilah universal menunjukkan bahwa unsur-unsur kebudayaan bersifat universal dan dapat ditemukan di dalam kebudayaan semua bangsa yang tersebar diberbagai penjuru dunia. Ketujuh unsur kebudayaan tersebut adalah bahasa, sistem pengetahuan, sistem organisasi sosial, sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem ekonomi dan mata pencaharian hidup, sistem religi, serta kesenian. Berikut penjelasan dari unsur-unsur kebudayaan :

1. Sistem bahasa

Menurut Koentjaraningrat, unsur bahasa atau sistem perlambangan manusia secara lisan maupun tertulis untuk berkomunikasi adalah deskripsi tentang ciri-ciri terpenting dari bahasa yang diucapkan oleh suku bangsa yang bersangkutan. Ciri-ciri menonjol dari bahasa suku bangsa tersebut dapat diuraikan dengan cara membandingkannya dalam klasifikasi bahasa-bahasa sedunia pada kumpulannya.

Menurut Keesing, kemampuan manusia dalam membangun tradisi budaya, menciptakan pemahaman tentang fenomena sosial yang diungkapkan secara simbolik, dan mewariskannya kepada generasi penerusnya sangat bergantung pada bahasa. Dengan demikian, bahasa menduduki porsi yang penting dalam Analisa kebudayaan manusia.

2. Sistem pengetahuan

Sistem pengetahuan sangat luas batasannya karena mencakup pengetahuan manusia tentang berbagai unsur yang digunakan dalam kehidupannya. Menurut Koentjaraningrat, setiap suku bangsa didunia memiliki pengetahuannya secara meluas diberbagai macam kategorinya.

3. Sistem kekerabatan dan Organisasi Sosial

Bagi antropologi, studi tentang masyarakat adalah upaya untuk memahami bagaimana manusia bersatu sebagai suatu kebersamaan. Ini dicapai melalui pengamatan budaya manusia dan sistem kekerabatan. Koentjaraningrat menjelaskan bahwa setiap masyarakat memiliki adat dan aturan masing-masing mengenai satuan dalam kehidupan sehari-hari. Unit yang paling mendasar dalam masyarakat manapun adalah keluarga, yang diatur oleh kekerabatan.

Tanpa orang lain, manusia secara alami cenderung hidup dalam lingkungan sosial. Oleh karena itu negara dan sistem pemerintahannya termasuk dalam istilah “Sistem Organisasi Sosial” yang juga memuat sistem organisasi pemerintahan negara. Dengan mengikat dan bekerja sama dengan anggota masyarakat lainnya, orang menciptakan tatanan sosial yang diakui oleh publik.

4. Sistem peralatan hidup dan teknologi

Orang perlu bertahan hidup, jadi mereka terus-menerus membuat alat atau perangkat untuk membantu mereka agar tetap hidup.

5. Sistem ekonomi/mata pencaharian hidup

Suatu kelompok masyarakat harus memiliki sistem ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasarnya.

6. Sistem religi

Koentjaraningrat menyatakan bahwa akan penyebab masalah keagamaan masyarakat adalah mengapa orang percaya kekuatan yang lebih tinggi atau kekuatan supranatural, penyebab ini disebut “mistery agama”. Orang menggunakan berbagai cara untuk berkomunikasi dengan kekuatan ini mereka meminta hubungan dan mencoba menjalin hubungan dengannya. Tiga komponen penting yang harus dipahami ketika mempelajari agama, sistem kepercayaannya, upacara keagamaannya, dan pemeluk agamanya.

7. Kesenian

Setiap orang dan masyarakat mengenal estetika sebagai rasa keindahan, ini yang akan mendorong orang untuk menciptakan seni yang bervariasi antarbudaya.

Dalam memahami sebuah kebudayaan maka setiap unsur kebudayaan tersebut dibagi menjadi tiga kategori wujud kebudayaan, yaitu sistem ide, aktivitas, dan artefak. Wujud kebudayaan berupa aktivitas keagamaan, dan wujud material atau fisik unsur religi terdiri atas alat-alat suci bagi kegiatan keagamaan.

2.1.2.12 Budaya

Budaya berkenan dengan cara manusia hidup. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Budaya didefinisikan sebagai sistem yang teratur dari pengetahuan bersama, keyakinan, nilai, sikap, waktu, peran, kepemilikan material dan artefak, alam semesta dan strukturnya, hirarki agama dan hubungan spasial, ini adalah sistem yang diwariskan dari satu generasi ke generasi lainnya melalui upaya individu dan upaya kelompok.

Budaya mendefinisikan beragam objek material, ekspresi, kreatif, dan kebiasaan sosial yang berfungsi sebagai model komunikasi dan kehidupan sehari-hari. Ini juga menjelaskan bagaimana bahasa membentuk budaya dan perilaku seperti apa yang membantuk lingkungan. Orang hidup dalam wilayah geografis tertentu, pada waktu tertentu dalam sejarah, dengan nilai dan kepercayaan yang sama.

Secara etimologi (bahasa), budaya atau kebudayaan berasal dari bahasa Sansakerta, *buddhayah* yang merupakan bentuk jamak dari *buddhi* (budi atau akal). Selanjutnya budaya atau kebudayaan diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Kebudayaan diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan manusia sebagai hasil pemikiran dan akal budi. Budaya adalah segala sesuatu yang diperoleh dari hasil pemikiran manusia yang memiliki nilai bagi kesejahteraan manusia.

The American Herritage Dictionary mengartikan budaya sebagai suatu keseluruhan dari pola perilaku yang ditransmisikan melalui kehidupan sosial, seni,

agama, kelembagaan, dan semua hasil kerja serta pemikiran manusia dari suatu kelompok manusia.

Budaya atau kultur dari bahasa latin, yakni dari akar kata *cultura*. Dalam bahasa Perancis, *la culture* berarti *ensemble des aspects intellectual d'une civilization* (serangkaian bidang intelektual dalam sebuah peradaban). Jadi budaya adalah suatu hasil kegiatan kosnep yang termasuk kedalam berbagai komponen yang dapat digunakan oleh manusia yang dapat dibutuhkan pada saat ada kepentingan dalam kehidupan sehari-hari (Purwasito,2003 : 95).

Tubbs (1996: 237) mengartikan budaya dengan berbagai unsur merupakan cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama merupakan cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh kelompok orang serta diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya terdiri dari banyak komponen yang rumit termasuk agama, politik, adat istiadat, bahasa, alat, pakaian, bangunan dan seni. Perubahan budaya dapat diamati dari waktu ke waktu karena berkembang. Namun, ciri-ciri tertentu yang dimiliki oleh setiap orang dalam budaya tertentu dapat tetap sama meski ada perbedaan generasi yang signifikan. Ciri-ciri ini termasuk hubungan dengan orang tua dan teman, kebiasaan pernikahan dan harapan akan pekerjaan.

William H. Haviland mendefinisikan budaya sebagai aturan dan norma yang dimiliki bersama oleh anggota masyarakat tertentu. Jika anggota masyarakat mengikuti aturan dan norma ini, mereka dianggap dapat diterima secara budaya oleh penduduk sekitarnya. Sebaliknya, Trenholm dan Jensen (1992 : 238) mengklaim budaya adalah seperangkat nilai, kepercayaan, kebiasaan, kode dan sebagainya yang

dimiliki bersama yang mengikat sekelompok orang bersama-sama dan memberi mereka kesadaran bersama.

Purwasito (2003:96) menggolongkan budaya sebagai aktualisasi akal yang mengkaji daya, cipta dan karsa dalam dua bentuk. Yang pertama adalah budaya berwujud atau budaya material seperti alat untuk bekerja, alat pertanian atau alat rumah tangga. Yang kedua adalah budaya tak terwujud atau budaya non material, seperti bahasa, tradisi dan adat istiadat, kebiasaan, adat istiadat dan nilai-nilai moral. Namun, hasil budidaya manusia menghasilkan teori murni yang dapat langsung diterapkan dalam kehidupan masyarakat, ini disebut budaya non materi. Jenis teori ini disebut filsafat dan sains dalam praktik. Budaya terus berubah seiring kemajuan orang dalam pemahaman mereka tentang dunia. Pergerakan budaya juga dapat ditemukan dalam perubahan evolusi budaya sebagai akibat dan saling pengaruh dalam pertemuan antarbudaya.

2.1.2.13 Kebudayaan Batak

Etnis Batak merupakan gabungan dari beberapa suku yang ada di Sumatera Utara, identitas masyarakat asli setempat sebagai suku Batak baru dikenal setelah tahun 1926, yaitu setelah dibentuknya organisasi Jong Batak. Organisasi ini merupakan para pemuda asal Toba, Karo, Simalungan, Mandailing, Angkola dan Pakpak. Jong Batak dibentuk tanpa membeda-bedakan agama yang dianut. Sebelumnya di Sumatera Utara tidak terdapat sebuah kesatuan suku seperti ini,

hingga abad ke 19 hubungan antar individu, serta ada pula hubungan antar kamoung dan antar kekerabatan.

Masyarakat belum merasa perlu untuk terikat secara kelompok yang lebih besar. Banyak orang berasumsi, penduduk colonial di nusantara adalah alasan yang membuat masyarakat Sumatera Utara lebih memiliki rasa dan keinginan untuk bersatu. Oleh karena itu, sangat menakjubkan bahwa saat ini Suku Batak dikenal sebagai salah satu etnis bangsa yang sangat kuat dan terjalin ikatan era tantara satu dengan yang lain.

Dalam laporan Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2010 suku Batak mencapai 8.466.696 juta jiwa atau 3,58 persen dari keseluruhan penduduk di Indonesia. Populasi suku Batak sendiri mayoritas menghuni pulau Sumatera, tepatnya di Provinsi Sumatera Utara. Sebagaimana suatu suku banga yang ada di Nusantara, suku Batak memiliki keunikannya tersendiri mulai dari sistem keunikannya tersendiri mulai dari sistem kekerabatan, kesenan, ekonomi hingga religi.

Emmy Indriyawati dalam “Antropologi” menyebutkan bahwa suku Batak menganut sistem kekerabatan patrilineal. Sistem kekerabatan patrilineal yang dianut oleh masyarakat Batak didasarkan pada satu ayah dan satu kakek atau satu nenek moyang.

Sistem perekonomian masyarakat suku Batak dipengaruhi oleh lingkungan tempat tinggalnya. Bagi masyarakat yang bertempat tinggal sekitar perairan, seperti di Pulau Samosir atau Tepian Danau Toba, masyarakatnya biasanya mengonsumsi sendiri atau menjual hasil tangkapan ke kota. Selain itu banyak pula orang Batak

yang memelihara hewan ternak, mulai darai kerbau, kambing, babi, bebek, dan ayam. Hewan-hewan ternak seperti kerbau dan babi banyak ditenakan untuk berbagai upacara adat. Lalu sapi dan kerbau juga banyak dimanfaatkan untuk membajak sawah.

Masyarakat suku batak memiliki kepercayaan yang heterogen. Agama yang dianut oleh masyarakat suku Batak umumnya merupakan agama Katolik, Islam, dan Kristen. Namun, bagi masyarakat yang hidup di pedesaan, konsep-konsep kepercayaan atau religi yang berkaitan dengan kepercayaan ini masih seputar sang pencipta roh, jiwa, serta kepercayaan dunia akhirat.

Suku batak memiliki banyak tradisi yang diwariskan oleh leluhurnya. Tradisi budaya Batak yang tetap dilestarikan hingga kini, salah satunya yaitu merantau, tidak hanya menjadi kebiasaan masyarakat Suku Minangkabau, tradisi merantau umumnya dilakukan oleh kaum pria yang hendak menginjak dewasa. Pada pria diharuskan meninggalkan tempat asalnya dan belajar serta hidup mandiri di tempat yang baru. Bahkan dimasa lalu, mereka tidak diperbolehkan pulang sebelum sukses dan mengumpulkan banyak harta.

Dari penjelasan mengenai beberapa kebudayaan suku Batak yang ternyata mempunyai kebudayaan yang beragam dan khas. Disamping itu, agama yang dianut oleh suku batak pun cukup beragam, ini membuktikan jika masyarakat suku Batak juga bagian dari masyarakat yang multikultural.

2.1.3 Kerangka Teoritis

2.1.3.1 Teori Pengelolaan Kecemasan/Ketidakpastian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kerangka Teori Pengelolaan Kecemasan/Ketidakpastian (*Anxiety/Uncertainty Management*) yang dikembangkan William B. Gudykunst pertama kali pada tahun 1985. Teori ini berusaha menjelaskan proses penyesuaian diri seseorang dalam konteks komunikasi antar-budaya. Gudykunst meyakini bahwa kecemasan dan ketidakpastian adalah dasar penyebab kegagalan komunikasi pada situasi antar-kelompok, menjelaskan proses orang asing dengan budaya disekitarnya dapat berkomunikasi secara efektif melalui manajemen *mindful*. Orang dapat melakukan hal itu bila mempraktikkan manajemen *mindful* ditingkatkan kecemasan dan ketidakpastian dalam proses interaksi sosial.

Teori AUM menggambarkan *mindfulness* sebagai kemampuan seseorang untuk bekerja baik dalam kelompok maupun dengan orang asing, untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian ke tingkat optimal yang pada akhirnya memungkinkan untuk berkomunikasi secara efektif. Ketidakpastian adalah gejala atau fenomena pada tingkat pengetahuan yang melibatkan ketidakpastian yang tak terduga maupun ketidakpastian dalam memberikan penjelasan.

Bagai dibawah ini mengilustrasikan konsep-konsep utama dari teori tersebut, menjelaskan apa yang menyebabkan orang merasa cemas dan tidak yakin tentang lingkungan. Seseorang yang dapat berkomunikasi secara efektif dan menangani hubungan mereka akan mengembangkan kompetensi komunikasi. Ini akan

membantu mereka berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dengan menciptakan hubungan yang positif.

Bahwa teori ini dapat digunakan dalam segala situasi dan kondisi berkaitan dengan terdapatnya perbedaan diantara keraguan dan ketakutan. Gudykunst berpendapat bahwa kecemasan dan ketidakpastianlah yang menjadi penyebab kegagalan komunikasi antar kelompok. Gudykunst menjabarkan bahwa terdapat enam konsep dasar dalam teorinya ini, yaitu :

- Konsep diri
Berkaitan dengan peningkatan harga diri saat berinteraksi dengan orang lain menyebabkan peningkatan kecemasan.
- Motivasi berinteraksi dengan orang asing
Berkaitan dengan meningkatkan kebutuhan mereka untuk bergabung dengan kelompok, ketika mereka mengalami peningkatan kecemasan.
- Reaksi terhadap orang asing
Berkaitan dengan meningkatkan kemampuan seseorang untuk memprediksi perilaku orang asing meningkatkan empati, toleransi, dan informasi tentang penerimaan perilaku orang asing.
- Kategori orang asing
Berkaitan dengan percobaan untuk meningkatkan kesamaan antara diri kita dan orang lain. Tujuannya untuk memudahkan orang asing untuk

memahami emosi dan tindakan mereka, serta mengurangi kecemasan mereka.

- Proses situasional

Berkaitan dengan mengatasi kecemasan dengan lebih baik, kita harus berinteraksi dengan orang asing dengan lebih banyak situasi informasi. Secara tidak langsung menyebabkan peningkatan situasi informasi, yang membantu kita membangun kemampuan kita untuk mengatasi kecemasan.

- Koneksi dengan orang asing

Berkaitan dengan meningkatkan rasa percaya diri, kita berinteraksi secara informal dengan orang asing. Dilakukan untuk meningkatkan jumlah interaksi yang kita miliki dengan orang yang kita tidak kenal.

ketidakpastian dan kecemasan merupakan faktor penyebab kegagalan komunikasi antarbudaya. GudyKunst menunjukkan bahwa kecemasan dan ketidakpastian adalah alasan dasar kegagalan komunikasi dalam situasi antar kelompok. Dua penyebab terkait erat untuk kesalahpahaman diidentifikasi sebagai perbedaan dalam ketidakpastian kognitif dan kecemasan.

Teori pengelolaan kecemasan/ketidakpastian adalah teori yang didasarkan pada teori pengurangan ketidakpastian (Uncertainty Reduction Theory) Berger 1974, yang dikenal sebagai URT. Hasil URT ini adalah pengurangan ketidakpastian saja, sedangkan AUM adalah akulturasi dan bukan hanya

pengurangan ketidakpastian. GudyKunst berasumsi bahwa setidaknya satu orang dalam komunikasi antarbudaya adalah orang asing, menurutnya orang asing merasa cemas dan tidak pasti. Mereka merasa tidak aman dan mereka tidak yakin bagaimana harus bersikap.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini, peneliti memfokuskan permasalahan dalam komunikasi antar budaya mahasiswa Batak, studi kasus tentang mahasiswa Batak yang mengalami gejala *Culture Shock* (gegar budaya). Peneliti tertarik membuat penelitian ini tentang studi kasus karena peneliti ingin mengungkapkan permasalahan yang terjadi dan memahami individu mendalam dengan cara komperensif.

Peneliti menganggap bahwa studi kasus dalam komunikasi antar budaya pada mahasiswa Batak merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti karena adanya peristiwa yang terjadi. komunikasi antarbudaya, kebudayaan memiliki peranan yang penting karena didalamnya terdapat suatu proses komunikasi. Bagaimana yang terjadi dalam interaksi dikalangan mahasiswa Batak, didalam sebuah komunikasi terdapat bahasa sebagai alat komunikasi untuk dapat berinteraksi. Keanekaragaman bahasa yang bisa berpengaruh oleh budaya yang berbeda menjadi ciri khas, pada saat mahasiswa-mahasiswa berkumpul dalam suatu tempat untuk berinteraksi.

Penelitian ini menggunakan teori pengelolaan kecemasan/ketidakpastian yang ditentukan yang dicetuskan oleh William B. Gudykunst pada tahun 1985. Kemudian, teori ini dikenal dengan teori AUM pada tahun 1993. Teori ini dipilih karena judul penelitian mengenai perbedaan budaya pada kelompok dan orang asing. Menurut GudyKunst dan Kim dalam Rahardjo, berbagai bentuk gejala gegar budaya dalam komunikasi lintas budaya berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan. Gegar budaya, jika dijelaskan gegar budaya adalah gejala perasaan tidak nyaman dilingkungan baru, perubahan tempat Pendidikan ini memicu culture shock bagi mahasiswa Batak.

Universitas Pasundan Bandung memiliki berbagai macam mahasiswa yang datang dari daerah asal yang berbeda-beda, tentunya dengan latar budaya yang berbeda. Ketidapkahaman akan bahasa daerah dan adat istiadat yang ada pada lingkungan baru akan menimbulkan terjadinya masalah dan hambatan pada mahasiswa saat berinteraksi.

Pada tahap adaptasi pada lingkungan baru, terkadang membuat sebagian mahasiswa mengalami keadaan tidak nyaman. Tahapan demi tahapan gejala culture shock yang terdiri dari 1) *Honeymoon Phase*, 2) *Crisis Phase*, 3) *Adjustment Phase*, tentunya dialami oleh mahasiswa Batak saat pertama kali memasuki lingkungan barunya.

1. Tahapan *Honeymoon Phase*

Tahap ini merupakan proses awal bagi seseorang mahasiswa Batak yang mengalami gejala culture shock. Dimana ini membayangkan segala hal yang ia temui dilingkungan barunya dipandang sebagai hal-hal yang menyenangkan dan membahagiakan. Baik itu dari lingkungan sekitar, makanan, cuaca dan warga setempat.

2. Tahapan *Crisis Phase*

Tahap ini merupakan tahapan dimana terjadi pada saat mahasiswa Batak merasakan kenyataan yang dilihat tidak seperti yang dipikirkan sebelumnya dan mulai timbul beberapa masalah yang dirasakan berhubungan dengan kesehariannya. Pada tahap ini mahasiswa batak akan mengalami kecemasan, gelisah, perasaan kecewa, tidak puas dan segala sesuatu yang ditemui ditempat baru adalah hal yang mengejutkan. Tahap ini dapat berlangsung cukup lama tergantung dari individu mahasiswa tersebut menghadapinya.

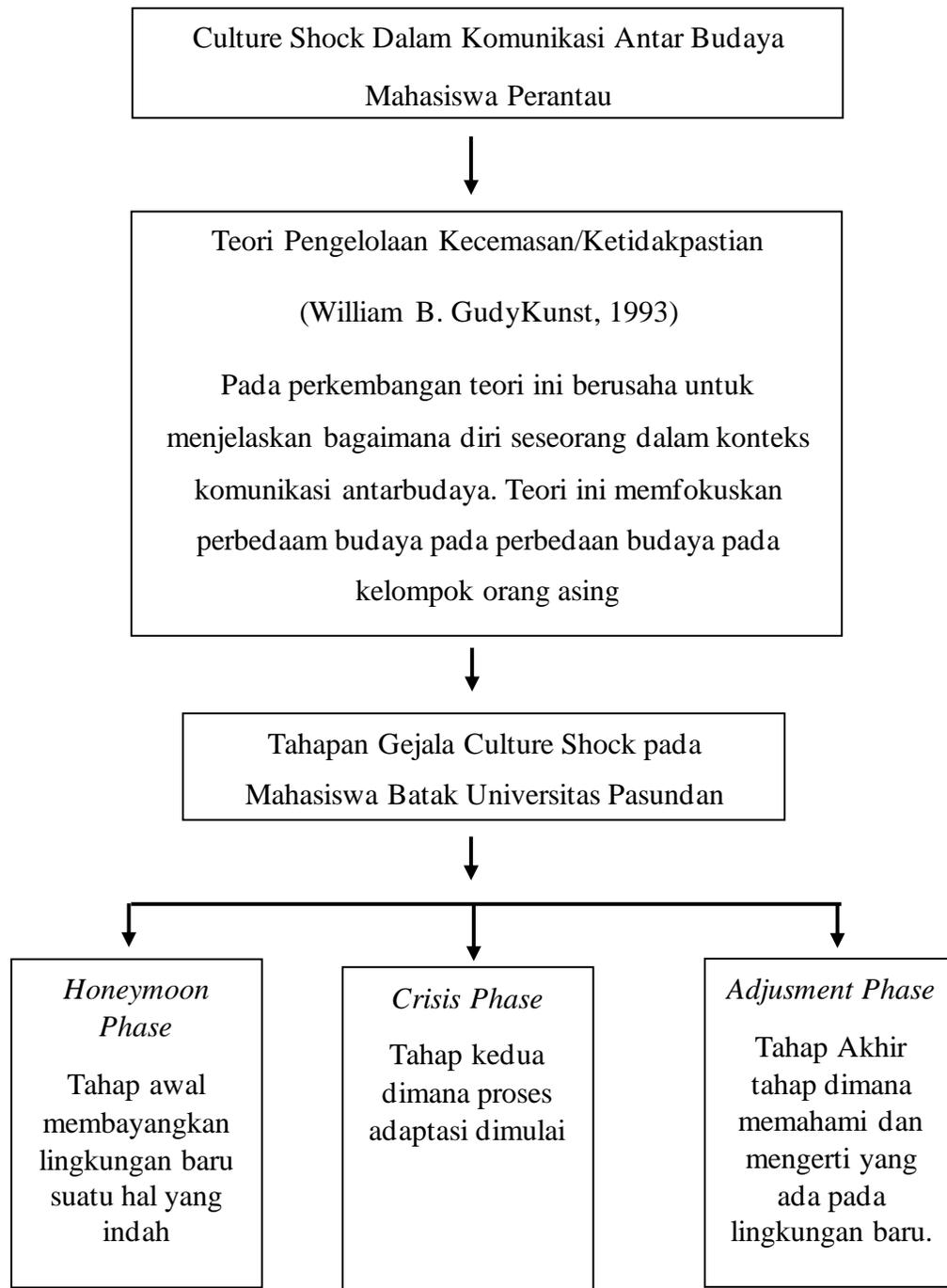
3. Tahapan *Adjustment Phase*

Tahap ini merupakan tahap akhir berupa tahap pemulihan, dimana pada tahap ini mahasiswa batak akan berusaha mencoba memahami keadaan budaya yang ada dilingkungan barunya. Mempelajari bahasa dan kebiasaan dilingkungan barunya, pada tahap ini segala sesuatu yang akan terjadi dapat diperkirakan sebelumnya serta tingkat stress yang terjadi dapat mulai menurun.

Dari penjelasan tahapan munculnya gejala culture shock diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap gejala mempunyai penjelasannya masing-masing dan jarak waktu yang berbeda-beda pada setiap individu yang mengalaminya. Gejala culture shock dapat berupa ketidaknyamanan akan cuaca, makanan, kelelahan fisik yang berlebihan, tidak semangat, kurangnya motivasi, mengalami kecemasan karena tidak dapat bersosialisasi dengan baik. Tentunya kita dari pandangan seorang mahasiswa mengupayakan sesuatu untuk meminimalisir hambatan yang terjadi terlalu Panjang.

Selanjutnya pada kerangka pemikiran yang hubungannya antara konsep dan teori telah dipaparkan diatas, berkaitan dengan judul penelitian ini. Dimana bisa disimpulkan, sebuah teori pengelolaan kecemasan/ketidakpastian merupakan teori yang membahas tentang bagaimana proses penyampaian diri seseorang dalam konteks komunikasi antar budaya dan memfokuskan bagaimana perbedaan budaya pada individu yang akan peneliti lakukan pada mahasiswa batak di Universitas Pasundan Bandung.

Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh peneliti dan pembimbing