

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh skripsi Andriana Noro Iswari (2012). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penelitian ini berjudul “Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Mahasiswa (Studi tentang Komunikasi Antar Budaya di Kalangan Mahasiswa Etnis Batak dengan Mahasiswa etnis Jawa di Universitas Sebelas Maret Surakarta)”. Hasil dari penelitian ini, yaitu adanya hambatan-hambatan yang ditemukan dalam proses komunikasi antarbudaya di kalangan mahasiswa etnis Batak dengan etnis Jawa yang ada di Universitas Sebelas Maret Surakarta seperti stereotipe, keterasingan (*strangershood*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) yang dialami oleh mahasiswa etnis Batak. Melalui perbedaan bahasa dan budaya tersebut, mahasiswa etnik Batak merasakan yang biasa disebut gegar budaya (*culture shock*) dimana perbedaan budaya yang signifikan dari tempat asal mereka dengan tempat dimana mereka berada sekarang benar-benar ketara. Selanjutnya adalah efektivitas komunikasi antar budaya di antara mahasiswa keturunan etnis Batak dengan etnis Jawa di Universitas Sebelas Maret yakni mengatasi adanya hambatan serta perbedaan latar belakang budaya yang ada

dengan adanya sikap keterbukaan, empati dan kemampuan untuk menyesuaikan diri.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu tersebut. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Namun yang membedakan dari penelitian ini, yakni pada metode. Penelitian terdahulu menggunakan metode fenomenologi, sedangkan penelitian ini menggunakan metode etnografi komunikasi. Penelitian ini lebih luas tidak hanya dalam komunikasi dalam negara saja namun penelitian ini mencakup kepada komunikasi antar budaya luar negara, yaitu Negara Korea.

2. Penelitian terdahulu selanjutnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh skripsi Surita Lestari Zulham, Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara, Medan 2011. Penelitian ini berjudul “Identitas Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Kasus Peran Identitas Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya pada Mahasiswa Etnis Minangkabau Asal Sumatera Barat di Universitas Sumatra Utara). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Subjek penelitiannya adalah mahasiswa etnis Minangkabau asal Sumatera Barat di Universitas Sumatra Utara angkatan 2008-2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan identitas budaya yang dialami oleh mahasiswa etnis Minangkabau dipengaruhi oleh lingkungan asal mereka. Adapun identitas budaya yang dimunculkan dalam interaksi antarbudaya pada mahasiswa etnis Minangkabau asal Sumatera Barat antara lain dengan menggunakan bahasa daerah yang masih mereka gunakan ketika berinteraksi dengan sesama,

menunjukkan sikap yang ramah dan santun dalam berinteraksi. Identitas budaya sebagai orang Minang kemudian memunculkan rasa kekeluargaan antara mereka sebagai sesama orang perantauan. Adanya rasa kepemilikan pada kelompok etnis sehingga mereka cenderung berkumpul dengan orang-orang yang memiliki latar belakang budaya yang sama. Faktor personal seperti kepribadian, pengetahuan dan motivasi serta intensitas interaksi juga mempengaruhi proses adaptasi dan keefektifan komunikasi dengan lingkungan yang baru. Pada umumnya perubahan yang dialami adalah perubahan logat dan bahasa Indonesia yang mereka gunakan karena dipengaruhi oleh bahasa lokal orang Medan.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu ini, yakni persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Namun yang membedakan dari penelitian ini, yakni pada metode. Penelitian terdahulu menggunakan metode studi kasus, sedangkan penelitian ini menggunakan metode etnografi komunikasi. Penelitian ini lebih luas tidak hanya dalam komunikasi dalam negara saja namun penelitian ini mencakup kepada komunikasi antar budaya luar negara, yaitu Negara Korea.

3. Penelitian terdahulu selanjutnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh skripsi Rina Fikriza. UNIKOM, Bandung. 2009. Penelitian ini berjudul “Komunikasi Adaptasi Dalam Pernikahan Suku Sunda dengan Suku Minangkabau di Kota Cimahi (Studi Etnografi Komunikasi Adaptasi Dalam Pernikahan Suku Sunda dengan Suku Minangkabau di Kota Cimahi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi etnografi komunikasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sepasang

suami istri yang menikah secara beda budaya. Dimana pasangan berlatar belakang suku Sunda dan suku Minangkabau.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasangan beda suku memiliki penyesuaian diri yang cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari keharmonisan rumah tangga subjek dan pasangan serta adanya kecocokan dan persamaan minat diantara mereka. Penyesuaian pernikahan beda suku dapat berjalan baik walaupun terdapat perbedaan budaya diantara mereka karena adanya titik temu antara budaya Sunda dan Minangkabau, yaitu saling mengedepankan sikap saling mengerti dan menghargai satu sama lain. Nilai tersebut ditunjukkan dalam bentuk tingkah laku saling menghargai, menyadari perbedaan yang ada tanpa mempermasalahkannya, menyesuaikan diri dengan tuntutan peran dan mau saling mempelajari budaya pasangannya yang ada dapat dibicarakan dan menemukan solusi yang terbaik.²

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu ini, yakni persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan studi etnografi komunikasi. Namun yang membedakan dari penelitian ini yakni hanyalah pada pertanyaan penelitian. Penelitian ini lebih luas tidak hanya dalam komunikasi dalam negara saja namun penelitian ini mencakup kepada komunikasi antar budaya luar negara, yaitu Negara Korea.

²http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/630/jbptunikompp-gdl-rinafikriz-31500-11-unikom_r-1.pdf

2.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-harinya. Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris yaitu “*communications*” berasal dari bahasa Latin “*communis*” yang berarti sama, *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membuat sama “*to make common*” (Mulyana, 2005:41). Definisi dari segi bahasa ini mengatakan bahwa suatu komunikasi yang efektif hanya dapat tercapai apabila terjadi kesamaan makna antara komunikator dengan komunikan.

Dalam suasana apapun dan dimanapun manusia berada, komunikasi senantiasa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan. Komunikasi merupakan inti dari semua hubungan sosial dalam seluruh kegiatan manusia baik dalam kehidupan sehari-hari. (Mulyana, 2011:4)

2.2.1 Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Suatu pesan yang disampaikan dari seorang kepada orang lain dengan tujuan. Agar pesan tersebut dapat mengerti, memperkuat dan bahkan mampu mengubah orang lain. Dengan kata lain, kegiatan atau proses komunikasi tidak begitu juga diterima oleh komunikan dan menghasilkan efek sesuai dengan keinginan komunikator. Adapun tujuan komunikasi menurut Onong.U. Effendy, yaitu mengubah sikap (*to change the attitude*), mengubah pendapat atau opini (*to change the opinion*), mengubah perilaku (*to change the behaviour*), dan mengubah masyarakat (*to change the society*). (Effendy, 2009:8)

Fungsi komunikasi yang dikemukakan Judy C. Pearson dan Paul E.

Nelson (Mulyana, 2011:5), yaitu:

- 1) Untuk kelangsungan hidup diri sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi.
- 2) Untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

2.3 Pengertian Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi antar budaya diartikan sebagai komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh mereka yang berbeda latar belakang kebudayaan. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan kepada masalah-masalah penyandian pesan, di mana dalam situasi komunikasi suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi balik dalam budaya lain. Ketika komunikasi terjadi antara orang-orang berbeda bangsa, kelompok ras atau komunitas bahasa, komunikasi tersebut disebut komunikasi antarbudaya. Komunikasi antar budaya pada dasarnya mengkaji bagaimana budaya berpengaruh terhadap aktivitas komunikasi: apa makna pesan verbal dan non verbal menurut budaya-budaya bersangkutan, apa yang layak dikomunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikannya (verbal-non-verbal), kapan mengkomunikasikannya. (Mulyana, 2004:11)

Adapun pengertian lain yang diberikan para ahli komunikasi dalam menjelaskan komunikasi antar budaya, di antaranya adalah :

- 1) Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss mendefinisikan komunikasi antar budaya sebagai komunikasi antara orang-orang yang berbeda budaya (baik dalam

arti ras, etnik atau perbedaan-perbedaan sosio ekonomi). (Tubbs-Moss, 2001:182)

- 2) Gudykunst and Kim mengkonsepkan fenomena komunikasi antar budaya sebagai "...sebuah transaksional, proses simbolik yang mencakup pertalian antar individu dari latar belakang budaya yang berbeda". Kata kuncinya adalah proses. Komunikasi antar budaya seharusnya dapat dipandang dan dianalisis sebagai sebuah proses yang kompleks, bukan sekedar sebuah pertemuan. (Mulyana, 2011:170)

Dari beberapa definisi yang peneliti kutipkan diatas. Peneliti berkesimpulan bahwa komunikasi antar budaya dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Ada beberapa istilah yang sering disepadankan dengan istilah komunikasi antar budaya (Arbi, 2003:16), diantaranya adalah:

- 1) Komunikasi antar etnik : Komunikasi antar anggota etnik yang berbeda atau dapat saja komunikasi antar etnik terjadi di antara anggota etnik yang sama tetapi memiliki latar belakang budaya yang berbeda atau sub kultur yang berbeda. Kelompok etnik adalah kelompok orang yang ditandai dengan bahasa dan asal-usul yang sama. Komunikasi antar etnik juga merupakan bagian dari komunikasi antar budaya, namun komunikasi antar budaya belum tentu merupakan komunikasi antar etnik. Misalnya, komunikasi antara orang-orang Kanada Inggris dengan Kanada Prancis. Mereka sama-sama warga negara Kanada, sama rasnya tetapi mempunyai

latar belakang, perspektif, pandangan hidup, cita-cita dan bahasa yang berbeda. (Mulyana, 2003:12)

- 2) Komunikasi antar ras adalah sekelompok orang yang ditandai dengan arti-
arti biologis yang sama. Dapat saja orang yang berasal dari ras yang
berbeda memiliki kebudayaan yang sama, terutama dalam hal bahasa dan
agama. Komunikasi antar ras dapat juga dimasukkan dalam komunikasi
antar budaya, karena secara umum ras yang berbeda memiliki bahasa dan
asal-usul yang berbeda juga. Komunikasi antar budaya dalam konteks
komunikasi antar ras sangat berpotensi terhadap konflik, karena orang
yang berbeda ras biasanya memiliki prasangka-prasangka atau stereotip
terhadap orang yang berbeda ras dengannya. Dalam hal ini tentunya
mempengaruhi orang-orang yang berbeda ras tersebut di dalam
berkomunikasi. Misalnya, orang Jepang berkomunikasi dengan orang
Amerika.
- 3) Komunikasi antar budaya adalah studi tentang perbandingan gagasan atau
konsep dalam berbagai kebudayaan. Perbandingan antara aspek atau minat
tertentu dalam suatu kebudayaan atau perbandingan antar suatu aspek atau
umat tertentu dengan satu atau kebudayaan lain. (Arbi,2003:186)
- 4) Komunikasi internasional, dapat diartikan sebagai komunikasi yang
dilakukan antara komunikator yang mewakili suatu negara untuk
menyampaikan pesan-pesan yang berkaitan dengan berbagai kepentingan
negaranya kepada komunikan yang mewakili negara lain dengan tujuan
untuk memperoleh dukungan yang lebih luas. (Abbas, 2005:2)

2.3.1 Tujuan Komunikasi Antar Budaya

Salah satu hal yang paling ditekankan yaitu tujuan dari komunikasi antar budaya adalah mengurangi tingkat ketidakpastian tentang orang lain. Mungkin saja pertemuan antar dua orang menimbulkan permasalahan mengenai relasi dan muncullah beberapa pertanyaan seperti, bagaimana perasaan dia terhadap saya, bagaimana sikap dia terhadap saya, apa yang akan saya peroleh jika saya berkomunikasi dengan dia dan pertanyaan-pertanyaan lainnya. Kebingungan yang dituangkan dalam pertanyaan tadi akan membuat orang merasa harus berkomunikasi, sehingga permasalahan relasi terjawab dan kita merasa diri berada dalam suasana relasi yang juga lebih pasti. Selanjutnya setelah berkomunikasi, seseorang akan mengambil sebuah keputusan untuk meneruskan atau menghentikan komunikasi tersebut. Dalam teori informasi, yang juga kajian komunikasi, tingkat ketidakpastian atau ketidakpastian itu akan berkurang ketika orang mampu melakukan proses komunikasi secara tepat. (Liliweri, 2003:18)

Biasanya, semakin besar derajat perbedaan antarbudaya, maka akan semakin besar pula kemungkinan kehilangan peluang untuk merumuskan suatu tingkat kepastian sebuah komunikasi yang efektif. Hal ini disebabkan karena ketika berkomunikasi dengan seseorang dari kebudayaan yang berbeda, maka dipastikan akan memiliki perbedaan pula dalam sejumlah hal. (Mulyana, 2004:20)

Gudykunst dan Kim (Liliweri, 2003:19), menunjukkan bahwa orang-orang yang kita tidak kenal selalu berusaha mengurangi tingkat ketidakpastian melalui peramalan yang tepat atas relasi antarpribadi. Usaha untuk mengurangi ketidakpastian itu dapat dilakukan melalui tiga tahap interaksi, yaitu:

- 1) Pra-kontak atau tahap pembentukan kesan melalui simbol verbal maupun non-verbal. Dalam artian sebuah pertanyaan apakah komunikasi suka berkomunikasi atau malah sebaliknya menghindari komunikasi
- 2) *Initial contact and impression*, yakni sebuah tanggapan lanjutan atas kesan yang ditimbulkan atau muncul dari kontak pertama tersebut, seperti bertanya pada diri sendiri: apa saya mengerti dia, apa dia mengerti saya, apa merugikan waktu saya jika berkomunikasi dengan dia atau pertanyaan lainnya yang serupa.
- 3) *Closure*, mulai membuka diri yang semula tertutup, melalui atribusi dan pengembangan kepribadian. Teori atribusi sendiri menganjurkan agar kita lebih mengerti dan memahami perilaku orang lain dengan menyelidiki motivasi atas suatu perilaku atau tindakan komunikasi. Pertanyaan yang relevan adalah apa yang mendorong dia berkata, berpikir atau bertindak demikian. Jika seseorang menampilkan tindakan yang positif, maka kita akan memberikan atribusi motivasi yang positif kepada orang tersebut, karena alasan dia bernilai bagi relasi kita. Sebaliknya, jika seorang itu menampilkan tindakan yang negatif, maka kita akan memberikan atribusi motivasi yang negatif pula. Sementara itu, kita juga dapat mengembangkan sebuah kesan terhadap orang itu melalui evaluasi atas kehadiran sebuah kepribadian implisit. Karena di saat awal komunikasi atau pada bagian pra-kontak, telah memberikan kesan bahwa orang itu baik, maka semua sifat positifnya akan mengikuti dia, misalnya karena dia

baik maka beranggapan bahwa dia pun jujur, ramah, setia kawan, penolong, tidak sombong dan lainnya.

Adapun tujuan komunikasi antar budaya lainnya, yakni:

- 1) Memahami perbedaan budaya yang mempengaruhi praktek komunikasi.
- 2) Mengkomunikasi antar orang yang berbeda budaya.
- 3) Mengidentifikasi kesulitan-kesulitan yang muncul dalam komunikasi.
- 4) Membantu mengatasi masalah komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan budaya. (Mulyana, 2004:25)

Menurut Gudykunst dan Kim (DeVito, 2011:530) sekarang ini komunikasi antar budaya semakin penting dan semakin vital di banding masa-masa sebelum ini. Beberapa faktor yang menyebabkan pentingnya komunikasi antarbudaya, yaitu:

- 1) Mobilitas, yakni mobilitas masyarakat di seluruh dunia sedang mencapai puncaknya. Perjalanan dari satu negara ke negara lain dan dari satu benua ke benua lain banyak dilakukan. Saat ini orang seringkali mengunjungi budaya-budaya lain untuk mengenal daerah baru dan orang-orang yang berbeda serta untuk menggali peluang-peluang ekonomis. Maka hubungan antarpribadi semakin menjadi hubungan-hubungan antar budaya.
- 2) Saling ketergantungan ekonomi karena masa kini, kebanyakan negara secara ekonomis bergantung pada negara lain. Kehidupan ekonomi suatu bangsa akan bergantung pada kemampuan bangsanya untuk

berkomunikasi secara efektif dengan kultur-kultur yang berbeda dari bangsa lain yang lebih maju.

- 3) Teknologi komunikasi, meningkat pesatnya teknologi komunikasi telah membawa kultur luar yang ada kalanya asing masuk ke rumah kita. Berita-berita dari luar negeri merupakan hal yang lumrah kita saksikan melalui televisi. Kini kita juga dapat terhubung langsung ke setiap pelosok dunia melalui media internet. Teknologi telah membuat komunikasi antarbudaya mudah, praktis dan tak terhindarkan.
- 4) Pola imigrasi, hampir setiap kota besar di dunia, kita dapat menjumpai orang-orang dari bangsa lain. Kita bergaul, bekerja atau bersekolah dengan orang-orang yang sangat berbeda dari kita.
- 5) Kesejahteraan politik karena sekarang ini kesejahteraan politik kita sangat bergantung pada kesejahteraan negara lain. Komunikasi dan saling pengertian antarbudaya menjadi hal penting untuk mempertahankan hubungan bilateral.

2.3.2 Fungsi dan Peranan Persepsi dalam Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi antar budaya memiliki fungsi untuk menciptakan persamaan diantara orang-orang dari dua budaya yang berbeda. Selain menjadi tingkah laku yang diajarkan, komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mensosialisasikan nilai-nilai budaya kepada masyarakatnya melalui komunikasi baik secara lisan, tertulis, maupun pesan nonverbal. Seperti sebuah bangunan, komunikasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang perspektif. Perspektif itu sendiri pada wilayah keilmuan diartikan suatu kerangka konseptual, suatu perangkat asumsi, nilai atau gagasan

yang mempengaruhi perspektif kita dan pada gilirannya mempengaruhi cara kita bertindak dalam suatu situasi. (Mulyana, 2001:16)

Persepsi individu mengenai dunia sekelilingnya, orang, benda dan peristiwa mempengaruhi berlangsungnya komunikasi antar budaya. Sehingga harus belajar memahami referensi perseptual mereka, maka akan mampu memberikan reaksi yang sesuai dengan ekspektasi dalam budaya mereka. Persepsi merupakan proses internal yang dilalui individu dalam menseleksi, dan mengatur stimuli yang datang dari luar. Dengan cara mendengar, melihat, meraba, mencium dan merasa kita dapat mengenal lingkungan dan sadar apa yang terjadi di luar diri kita. Apa yang terjadi sebenarnya ialah bahwa kita menciptakan bayang-bayang internal tentang objek fisik dan sosial serta peristiwa-peristiwa yang dihadapi dalam lingkungan. Dalam hal ini masing-masing individu berusaha untuk memahami lingkungan melalui pengembangan struktur, stabilitas dan makna bagi persepsinya. (Mulyana, 2001:16)

Untuk menghindari kesalahpahaman sehingga tidak menimbulkan benturan persepsi antarbudaya diantara orang yang berbeda budaya, maka kita dituntut secara obyektif untuk mengenali perbedaan dan keunikan budaya sendiri dan orang lain dengan mempelajari berbagai karakteristik budaya, diantaranya yaitu: komunikasi dan budaya, penampilan dan pakaian, makanan dan kebiasaan makan, waktu dan kesadaran waktu, penghargaan dan pengakuan, nilai dan norma, rasa diri dan ruang, proses mental dan belajar dan kepercayaan dan sikap. (Khotimah, 2000:52)

Menurut Kim, asumsi yang mendasari batasan tentang komunikasi antarbudaya adalah bahwa individu-individu yang memiliki budaya yang sama pada umumnya berbagi kesamaan-kesamaan dalam keseluruhan latar belakang pengalaman mereka daripada orang yang berasal dari budaya yang berbeda. Dengan memberikan penekanan baik kepada perbedaan-perbedaan kultural yang sesungguhnya maupun perbedaan-perbedaan kultural yang dipersepsikan antara pihak-pihak yang berkomunikasi, maka komunikasi antarbudaya menjadi sebuah perluasan bagi studi komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi dan kawasan-kawasan studi komunikasi antarmanusia lainnya. Jadi komunikasi antarbudaya merujuk pada fenomena komunikasi dimana partisipan yang berbeda latar belakang kultural menjalin kontak satu sama lain secara langsung maupun tidak langsung. Ketika komunikasi antarbudaya mempersyaratkan dan berkaitan dengan kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan kultural antara pihak-pihak yang terlibat maka karakteristik-karakteristik kultural dari para partisipan bukan merupakan fokus studi. Titik perhatian dari komunikasi antarbudaya adalah proses komunikasi antara individu dengan individu dan kelompok dengan kelompok. (Rahardjo, 2005: 53-54)

Dengan belajar memahami komunikasi antarbudaya berarti memahami realitas budaya yang berpengaruh dan berperan dalam komunikasi. Kita dapat melihat bahwa proses perhatian komunikasi dan kebudayaan yang terletak pada variasi langkah dan cara berkomunikasi yang melintasi komunitas atau kelompok manusia. Fokus perhatian studi komunikasi dan kebudayaan juga meliputi bagaimana menjajaki makna, pola-pola tindakan, juga tentang bagaimana makna

dan pola-pola itu diartikulasikan ke dalam sebuah kelompok sosial, kelompok budaya, kelompok politik, proses pendidikan, bahkan lingkungan teknologi yang melibatkan interaksi manusia (Liliweri, 2004: 10)

2.3.3 Prinsip Komunikasi Antarbudaya

Adapun menurut Joseph A. DeVito (2011:542-545) prinsip-prinsip dalam komunikasi antar budaya, yakni:

- 1) Relativitas bahasa, yakni gagasan umum bahwa bahasa mempengaruhi pemikiran dan perilaku paling banyak disuarakan oleh para antropologis linguistik. Dan karena bahasa-bahasa di dunia sangat berbeda-beda dalam hal karakteristik semantik dan strukturnya, tampaknya masuk akal untuk mengatakan bahwa orang yang menggunakan bahasa yang berbeda juga akan berbeda dalam cara mereka memandang dan berpikir tentang dunia.
- 2) Bahasa sebagai cermin budaya, yakni bahasa mencerminkan budaya. Makin besar perbedaan budaya, makin perbedaan komunikasi baik dalam bahasa maupun dalam isyarat-isyarat nonverbal. Makin besar perbedaan antara budaya, makin sulit komunikasi dilakukan. Kesulitan ini dapat mengakibatkan, misalnya, lebih banyak kesalahan komunikasi, lebih banyak kesalahan kalimat, lebih besar kemungkinan salah paham, makin banyak salah persepsi.
- 3) Mengurangi ketidakpastian, yakni makin besar perbedaan antarbudaya, makin besarlah ketidakpastian dan ambiguitas dalam komunikasi. Banyak dari komunikasi kita berusaha mengurangi ketidakpastian ini sehingga kita

dapat lebih baik menguraikan, memprediksi dan menjelaskan perilaku orang lain.

- 4) Interaksi awal dan perbedaan antarbudaya, yakni perbedaan antarbudaya terutama penting dalam interaksi awal dan secara berangsur berkurang tingkat kepentingannya ketika hubungan menjadi lebih akrab. Walaupun kita selalu menghadapi kemungkinan salah persepsi dan salah menilai orang lain, kemungkinan ini khususnya besar dalam situasi komunikasi antarbudaya.
- 5) Memaksimalkan hasil interaksi, yakni dalam komunikasi antarbudaya seperti dalam semua komunikasi kita berusaha memaksimalkan hasil interaksi.

2.3.4 Hubungan Komunikasi dan Budaya

Ketika seorang individu mulai berbaur dengan masyarakat, maka nilai-nilai budaya sudah mulai diadopsi dalam kehidupannya. Nilai-nilai dan norma-norma yang dianutnya diperoleh dari nilai-nilai dan norma-norma yang dianut masyarakat dimana dia tinggal dan dibesarkan. Proses penyerapan itu diperolehnya lewat sebuah situasi komunikasi.

Menurut Samovar dan Porter, untuk mengkaji komunikasi antarbudaya perlu dipahami hubungan antara kebudayaan dengan komunikasi. Melalui pengaruh budayalah manusia belajar komunikasi dan memandang dunia mereka melalui kategori-kategori, konsep-konsep dan label-label yang dihasilkan kebudayaan. Kemiripan budaya dalam persepsi memungkinkan pemberian makna yang mirip pula terhadap suatu objek sosial atau peristiwa. Cara-cara manusia

berkomunikasi, keadaan berkomunikasi, bahkan bahasa dan gaya bahasa yang digunakan, perilaku-perilaku non-verbal merupakan respon terhadap dan fungsi budaya. (Liliweri, 2001: 160)

Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan, karena pada hakikatnya seluruh perbendaharaan perilaku kita sangat bergantung pada budaya tempat kita dibesarkan. Cara kita berkomunikasi sangat bergantung pada budaya kita: bahasa, aturan-aturan dan norma-norma kita masing-masing. Budaya dan komunikasi mempunyai hubungan yang timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya yang menjadi bagian dari perilaku komunikasi dan pada gilirannya komunikasi itu turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya, dapat ditekankan bahwa budaya adalah komunikasi dan komunikasi adalah budaya.

Jadi, melalui budaya kita bertukar dan belajar banyak hal, karena pada kenyataannya siapa kita adalah realitas budaya yang kita terima dan pelajari. Untuk itu, saat komunikasi menuntun kita untuk bertemu dan bertukar simbol dengan orang lain, maka kita pun dituntut untuk memahami orang lain yang berbeda budaya dan perbedaan itu tentu menimbulkan bermacam kesukaran dalam kelangsungan komunikasi yang terjalin. Memahami budaya yang berbeda dengan kita juga bukanlah hal yang mudah, dimana kita dituntut untuk mau mengerti realitas budaya orang lain yang membuat ada istilah 'mereka' dan 'kita' dalam situasi seperti itulah manusia dituntut untuk mengungkap identitas orang lain. Dalam kegiatan komunikasi, identitas tidak hanya memberikan makna tentang pribadi individu, lebih dari itu identitas menjadi ciri khas sebuah kebudayaan yang

melatarbelakanginya. Dari ciri khas itulah nantinya kita dapat mengungkapkan keberadaan individu tersebut. Dalam artian sederhana, yang dimaksud dengan identitas budaya adalah rincian karakteristik atau ciri-ciri sebuah kebudayaan yang dimiliki oleh sekelompok orang yang kita ketahui batas-batasnya tatkala dibandingkan dengan karakteristik atau ciri-ciri kebudayaan orang lain (Liliweri, 2003:72)

2.3.5 Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Setiap peristiwa komunikasi yang berlangsung, hampir selalu melibatkan penggunaan lambang-lambang verbal dan non verbal secara bersama-sama. Bahasa verbal dan non verbal, memiliki sifat yang holistik, yakni masing-masing tidak dapat dipisahkan. Dalam banyak tindakan komunikasi, bahasa non verbal menjadi komplemen atau pelengkap bahasa verbal. Lambang-lambang non verbal juga dapat berfungsi kontradiktif, pengulangan, bahkan pengganti ungkapan-ungkapan verbal, misalnya ketika seseorang mengatakan terima kasih (bahasa verbal) maka orang tersebut akan melengkapinya dengan tersenyum (bahasa non verbal), seseorang setuju dengan pesan yang disampaikan orang lain dengan anggukan kepala (bahasa non verbal). Dua komunikasi tersebut merupakan contoh bahwa bahasa verbal dan non verbal bekerja bersama-sama dalam menciptakan makna suatu perilaku komunikasi. (Cangara, 2007:19:20)

2.3.5.1 Perilaku Verbal dalam Komunikasi Antarbudaya

Perilaku verbal sebenarnya adalah komunikasi verbal yang biasa dilakukan sehari-hari. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang

menggunakan kata-kata atau lebih. Hampir semua rangsangan bicara yang komunikator sadari termasuk ke dalam kategori pesan disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Suatu sistem kode verbal disebut bahasa. Bahasa dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud komunikator. (Mulyana, 2011:260)

Adapun menurut Larry Barker (Mulyana, 2011:243) bahasa memiliki 3 fungsi sebagai berikut:

- 1) Penamaan (*naming/labeling*) : Penamaan merupakan fungsi bahasa yang mendasar. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan atau orang yang menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam berkomunikasi.
- 2) Interaksi : Fungsi interaksi merujuk pada berbagai gagasan dan emosi yang dapat mengundang simpati pengertian ataupun kemarahan dan kebingungan.
- 3) Transmisi Informasi : Bahasa merupakan media untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Bahasa merupakan media transmisi informasi yang bersifat lintas waktu, artinya melalui bahasa dapat disampaikan informasi yang menghubungkan masa lalu, masa kini, masa depan sehingga memungkinkan adanya kesinambungan budaya dan tradisi.

Andrea L. Rich (Mulyana, 2003:251) mengatakan bahwa bahasa sendiri terikat oleh budaya. Karenanya, menurut hipotesis Sapir-Whorf, sering juga disebut Teori Relativitas Linguistik, sebenarnya setiap bahasa menunjukkan suatu dunia simbolik yang khas, yang melukiskan realitas pikiran, pengalaman batin dan kebutuhan pemakainya. Jadi bahasa yang berbeda sebenarnya mempengaruhi pemakainya untuk berpikir, melihat lingkungan dan alam semesta di sekitarnya dengan cara yang berbeda dan karenanya berperilaku secara berbeda. Banyak kejadian sehari-hari karena kurang memperhatikan perbedaan tersebut, misalnya akibat mengucapkan kata-kata tertentu, yang dimaknai berbeda oleh orang yang berbeda budaya, menyebabkan kesalahpahaman, kebencian dan keretakan hubungan antarmanusia.

2.3.5.2 Perilaku Non Verbal dalam Komunikasi Antarbudaya

Pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Untuk mempersepsi manusia tidak hanya lewat bahasa verbalnya, bagaimana bahasanya (halus, kasar, intelektual, mampu berbahasa asing dan sebagainya). Namun juga melalui perilaku non verbalnya. Pentingnya perilaku non verbal ini misalnya, dilukiskan dalam frase, "bukan apa yang ia katakan tapi bagaimana ia mengatakannya". Lewat perilaku nonverbalnya, kita dapat mengetahui suasana emosional seseorang, apakah ia bahagia, bingung atau sedih. (Mulyana, 2003:308)

Menurut Liliweri (2003:98-101) ketika berhubungan dengan menggunakan pesan nonverbal ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi antarbudaya, yaitu:

- 1) Kinestik yang berkaitan dengan bahasa tubuh, yang terdiri dari posisi tubuh, tampilan wajah, gambaran tubuh. Tampaknya ada perbedaan antara arti dan makna dari gerakan-gerakan tubuh atau anggota tubuh yang ditampilkan.
- 2) Okulesik, yakni gerakan mata dan posisi mata. Ada perbedaan makna yang ditampilkan alis mata di antara manusia. Setiap variasi gerakan mata atau posisi mata menggambarkan suatu makna tertentu, seperti kasih sayang, marah dan sebagainya.
- 3) Haptik adalah tentang perabaan atau memperkenankan sejauh mana seseorang memegang dan merangkul orang lain.
- 4) Proksemik adalah tentang hubungan antar ruang, antar jarak dan waktu berkomunikasi, misalnya makin dekat artinya makin akrab, makin jauh artinya makin kurang akrab.
- 5) Kronemik adalah tentang konsep waktu, konsep tentang waktu yang menganggap kalau suatu kebudayaan taat pada waktu maka kebudayaan itu tinggi atau peradabannya maju. Ukuran tentang waktu atau ketaatan pada waktu kemudian yang menghasilkan pengertian tentang orang malas, malas bertanggungjawab, orang yang tidak pernah patuh pada waktu.
- 6) Tampilan , yaitu bagaimana cara seorang menampilkan diri telah cukup menunjukkan evaluasi tentang pribadi. Termasuk di dalamnya tampilan biologis. Tampilan biologis misalnya warna kulit, warna dan pandangan mata, tekstur dan warna rambut.. Ada stereotip yang berlebihan terhadap

perilaku seorang dengan tampilan biologis. Model pakaian juga mempengaruhi evaluasi kita terhadap orang lain.

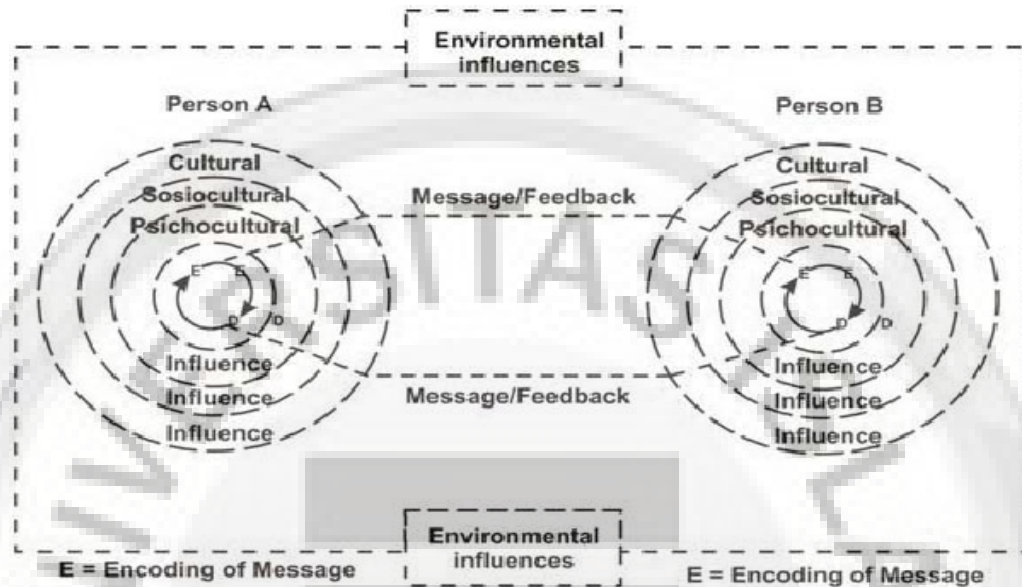
- 7) Posture adalah tampilan tubuh waktu sedang berdiri dan duduk. Cara bagaimana orang itu duduk dan berdiri dapat diinterpretasi bersama dalam konteks antarbudaya. Misalnya, orang Jawa merasa tidak bebas jika berdiri tegak di depan orang yang lebih tua sehingga harus merunduk hormat,
- 8) Pesan-pesan paralinguistik antarpribadi adalah pesan komunikasi yang merupakan gabungan antara perilaku verbal dan non verbal. Paralinguistik terdiri dari satu unit suara atau gerakan yang menampilkan maksud tertentu dengan makna tertentu. Paralinguistik juga berperan besar dalam komunikasi antarbudaya.
- 9) Simbolisme dan komunikasi non verbal yang pasif, beberapa diantaranya adalah simbolisme warna dan nomor.

2.3.6 Proses & Model Komunikasi Antar Budaya

Proses komunikasi antar budaya melibatkan berbagai unsur, di antaranya bahasa dan relativitas pengalaman. Relativitas persepsi, perilaku non verbal, gaya komunikasi, serta nilai dan asumsi. Adapun model dalam komunikasi antar budaya, yakni Model William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. Model komunikasi ini pada dasarnya sesuai untuk komunikasi tatap-muka, khususnya antara dua orang. Meskipun disebut komunikasi antar budaya atau model komunikasi dengan orang asing, model komunikasi tersebut dapat merepresentasikan komunikasi antara siapa saja, karena dasarnya tidak ada dua

orang yang mempunyai budaya, sosiobudaya dan psikobudaya yang persis sama.

(Mulyana, 2011:169)



Gambar 2.1 Model Gudykunst dan Kim (Mulyana, 2011:169)

Model tersebut mengasumsikan dua orang yang setara dalam berkomunikasi, masing-masing sebagai pengirim dan sekaligus sebagai penerima atau keduanya sebagai penyandi (*encoding*) dan penyandi balik (*decoding*). Karena hal itulah, kita dapat melihat bahwa pesan dari seseorang merupakan umpan balik untuk yang lainnya. Pesan atau umpan balik diantara mereka diwakilkan oleh sebuah garis dari sandi seseorang kepada sandi balik dari yang lainnya. Dua garis itu menunjukkan bahwa setiap orang dari kita itu berkomunikasi. Kita menyandi dan menyandi balik pesan dalam satu waktu. Dengan kata lain, komunikasi bukanlah hal yang statis, kita tidak akan menyandi sebuah pesan dan melakukan apapun sampai kita mendapat umpan balik. (Mulyana, 2011:170)

Lingkaran paling dalam, yang mengandung interaksi antara penyandian pesan dan penyandian-balik pesan, dikelilingi tiga lingkaran lainnya yang merepresentasikan pengaruh budaya, sosiobudaya dan psikobudaya. Masing-masing peserta komunikasi, yakni orang A dan orang B, dipengaruhi budaya, sosiobudaya dan psikobudaya, berupa lingkaran-lingkaran dengan garis yang terputus-putus itu menunjukkan bahwa budaya, sosiobudaya dan psikobudaya itu saling berhubungan atau saling mempengaruhi. Kedua orang yang mewakili model juga berada dalam kotak dengan garis terputus-putus yang mewakili pengaruh lingkungan. Lagi, garis terputus-terputus yang membentuk kotak tersebut menunjukkan bahwa lingkungan tersebut bukanlah suatu sistem tertutup atau terisolasi. Kebanyakan komunikasi antara orang-orang berlangsung dalam lingkungan sosial yang mencakup orang-orang lain yang juga terlibat dalam komunikasi. (Mulyana, 2011:170)

2.3.7 Pengaruh Keberhasilan Komunikasi Antar Budaya

Keberhasilan kebudayaan terhadap komunikasi ditentukan oleh kemampuan komunikasi memberi makna terhadap pesan yang diterima dan jika makna yang dimaksud komunikator melalui pesan sama dengan maksud komunikasi, maka komunikasi dapat dikatakan berhasil, yaitu tercapainya persamaan makna. Schramm mengemukakan efektivitas komunikasi antara lain tergantung pada situasi dan hubungan sosial antara komunikator dengan komunikasi terutama dalam lingkup referensi maupun luasnya pengalaman di antara mereka. (Liliweri, 2001:171)

Menurut Mulyana (2002:36) bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif, khususnya dengan orang yang berbeda budaya yang harus kita lakukan adalah: (1) kita harus selalu menunda penilaian kita atas pandangan dan perilaku orang lain, karena penilaian kita tersebut seringkali bersifat subyektif, dalam pengertian berdasarkan persepsi kita sendiri yang dipengaruhi oleh budaya kita atau dengan kata lain, jangan biarkan stereotip menjebak dan menyesatkan kita ketika kita berkomunikasi dengan orang lain; (2) kita harus berempati dengan mitra komunikasi kita, berusaha menempatkan diri kita pada posisinya. Gunakan sapaan yang layak sesuai dengan budayanya; (3) kita dituntut untuk selalu tertarik kepada orang lain sebagai individu yang unik, bukan sebagai anggota dari suatu kategori rasial, suku, agama atau sosial tertentu; (4) kita harus menguasai setidaknya bahasa verbal dan nonverbal dan sistem nilai yang mereka anut.

Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi antar budaya, yakni kerangka acuan (*frame of reference*) yang berarti persamaan pada tingkat pendidikan, pengetahuan, latar belakang budaya dan *overlapping of interest* (pertautan minat dan kepentingan) yang semakin besar, semakin mudah pula proses komunikasi berlangsung. Yang kedua adalah latar belakang pengalaman (*field of experience*) yang merupakan pengalaman dapat berupa pengalaman pribadi. Menurut Samovar, komunikator yang efektif adalah mereka yang memiliki motivasi, mempunyai kerangka pengetahuan, memiliki kemampuan komunikasi yang diperlukan dan memiliki karakter yang baik (Samovar, dkk, 2007:314)

Faktor-faktor di atas juga menjadi salah satu penentu sebuah proses komunikasi itu berjalan efektif. Berdasarkan hal itu pula, kita bisa menentukan strategi atau metode komunikasi yang digunakan dalam sebuah proses komunikasi.

2.3.8 Hambatan Komunikasi Antar Budaya

Dengan memahami mengenai komunikasi antar budaya maka hambatan komunikasi (*communication barrier*) semacam ini dapat kita lalui. Komunikasi antar budaya kala menjadi semakin penting karena meningkatnya mobilitas orang diseluruh dunia, saling ketergantungan ekonomi diantara banyak negara, kemajuan teknologi komunikasi, perubahan pola imigrasi dan politik membutuhkan pemahaman atas kultur yang berbeda-beda. Komunikasi antara budaya sendiri lebih menekankan aspek utama, yakni komunikasi antar pribadi diantara komunikator dan komunikan yang kebudayaannya berbeda.

Tujuan komunikasi antarbudaya adalah untuk menciptakan kesamaan makna antarpeserta komunikasi yang berlainan latar belakang budayanya. Untuk mencapai tujuan ini bukanlah usaha yang mudah. Rahardjo (2005:55) menyebutkan terdapat setidaknya ada 3 faktor yang menghambat terjalannya komunikasi antarbudaya yang efektif, yaitu etnosentrisme, stereotip dan prasangka, yakni:

1) Etnosentrisme

Manusia hidup dalam keadaan budayanya masing-masing yang secara turun-temurun diwariskan dari generasi ke generasi. Hal ini menjadikan tiap-tiap kelompok budaya yang walaupun berada dalam satu wilayah teritorial pun

memiliki perbedaan. Ketika masing-masing kelompok budaya itu bertemu dan menjadikan budaya mereka masing-masing sebagai tolak ukur bagi cara pandang mereka terhadap budaya lain, maka saat itulah etnosentrisme terjadi. Manusia cenderung memandang pengalaman hidup mereka dengan menggunakan cara pandang budaya mereka masing-masing. Cara pandang suatu budaya demikian yang jika pada kenyataannya mengunggulkan diri dari cara pandang budaya lainnya ini disebut etnosentrisme. Dengan demikian etnosentrisme dapat menjadi salah satu faktor penghambat bagi komunikasi antarbudaya untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Menurut Samovar dan Porter, etnosentrisme dapat muncul dan dipelajari pada tataran ketidaksadaran dan diekspresikan pada tataran kesadaran sehingga etnosentrisme menjadi persoalan komunikasi yang potensial bagi kontak antarbudaya. (Samovar dkk, 2000:275-276)

Akibat dari sikap etnosentrisme yang diungkapkan dalam suatu komunikasi antarbudaya dapat bersifat destruktif. Seperti pendapat Damen yang dikutip oleh Samovar dan Porter yang mengatakan bahwa etnosentrisme mengakibatkan keadaan yang negatif dan cenderung merusak ketika digunakan untuk mengevaluasi kelompok budaya lain dengan cara menghina. (Samovar,dkk, 2000:276)

2) Stereotip

Kesulitan komunikasi akan muncul dari penstereotipan (*stereotyping*), yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi orang-orang berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok. Dengan kata lain, penstereotipan adalah penilaian mengenai orang-

orang atau objek-objek berdasarkan kategori-kategori yang sesuai, ketimbang berdasarkan karakteristik individual mereka. Stereotip dapat membuat informasi yang kita terima tidak akurat. Pada umumnya, stereotip bersifat negatif. Stereotip tidak berbahaya sejauh kita simpan di kepala kita, namun akan bahaya bila diaktifkan dalam hubungan manusia. Stereotip dapat menghambat atau mengganggu komunikasi itu sendiri. (Mulyana, 2005:218)

Stereotip menghalangi keberhasilan kita sebagai komunikator, karena stereotip biasanya bersikap berlebih-lebihan, terlalu sederhana dan terlalu menyamaratakan. Dengan stereotip, suatu hal yang benar tidak memiliki kesempatan untuk diketahui. Misalnya, perempuan sejak lama di stereotipkan sebagai kelompok suatu dimensional. Stereotip perempuan sebagai ibu rumah tangga menghalangi perempuan untuk maju dalam dunia kerja. (Samovar,dkk, 2010:205)

Contoh dalam konteks komunikasi antar budaya misalnya, kita melakukan persepsi stereotip terhadap orang padang bahwa orang padang itu pelit. Lewat stereotip itu, kita memperlakukan semua orang padang sebagai orang yang pelit tanpa memandang pribadi atau keunikan masing-masing individu. Orang padang yang kita perlakukan sebagai orang yang pelit mungkin akan tersinggung dan memungkinkan munculnya konflik. Atau misal stereotip terhadap orang batak bahwa mereka itu kasar. Dengan adanya persepsi itu, kita yang tidak suka terhadap orang yang kasar selalu berusaha menghindari komunikasi dengan orang batak sehingga komunikasi dengan orang batak tidak dapat berlangsung lancar dan efektif. Stereotip terhadap orang afrika-negro yang negatif menyebabkan

mereka terbiasa diperlakukan sebagai kriminal. Sekali stereotip hadir terutama ketika ada kecenderungan untuk mengamati orang yang bertindak dalam suatu perilaku yang mendukung stereotip kita maka stereotip kita tetap hadir walaupun ketika orang tersebut tidak melakukan perilaku tersebut. (Mulyana, 2005:218)

3) Keterasingan

Keterasingan berasal dari kata terasing, dan kata itu adalah dasar dari kata asing. Kata asing berarti sendiri tidak dikenal orang, sehingga kata terasing berarti, tersisih dari pergaulan, terpindahkan dari yang lain atau terpencil. Terasing atau keterasingan adalah bagai hidup manusia. Keterasingan merupakan bentuk pengalaman ketika orang mengalami degradasi mental yang mana menganggap bahwa dirinya sendiri sebagai orang asing. Orang yang merasa asing dengan dirinya sendiri. Ia tidak menganggap sebagai subjek atau sebagai pusat dari dunia, yang berperan sebagai pelaku atas perbuatan karena inisiatifnya sendiri.

4) Ketidakpastian

Hambatan ketidakpastian yang merupakan dasar penyebab dari kegagalan komunikasi pada situasi antarbudaya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpastian dan kecemasan mengalami penurunan atau peningkatan dalam suatu pertemuan antarbudaya. Faktor-faktor tersebut adalah motivasi, pengetahuan dan kecakapan (Rahardjo,2005:69-70). Faktor-faktor tersebut disebut Gudykunst sebagai kompetensi komunikasi antarbudaya, yang secara konseptual diberi arti sebagai kecakapan-kecakapan yang dibutuhkan oleh suatu pihak untuk berkomunikasi dengan orang lain yang berbeda latar belakang budaya (Rahardjo,

2005:71). Motivasi sendiri adalah dimensi paling penting dalam kompetensi komunikasi. Jika kita tidak termotivasi dalam berkomunikasi dengan orang lain maka tak akan ada gunanya kemampuan yang kita punya. Jadi, secara sederhana motivasi bisa dinilai sebagai hasrat untuk membuat komitmen dalam hubungan, untuk belajar tentang diri dan orang lain dan untuk menyisakan keluwesan. (Martin & Nakayama, 2007: 435)

Sedangkan pengetahuan dipahami sebagai kualitas dari pemahaman kita tentang apa yang dibutuhkan dan tindakan supaya memiliki kompetensi komunikasi antarbudaya. Dan kecakapan sendiri menyangkut pada kinerja perilaku yang sebenarnya yang dirasakan efektif dan pantas dalam konteks komunikasi. (Rahardjo, 2005:71)

5) Prasangka

Prasangka terjadi ketika seseorang memiliki generalisasi terhadap sekelompok orang atau hal-hal, sering kali didasarkan pada sedikit atau tidak adanya pengalaman faktual. Prasangka dapat menjadi positif (menyukai kelompok tertentu atau suatu hal) atau negatif (tidak menyukai kelompok tertentu atau suatu hal). Namun dalam pengertian luasnya, prasangka merupakan perasaan negative yang dalam terhadap kelompok tertentu. Sentimen ini kadang meliputi kemarahan, kebencian, ketakutan dan kecemasan.