

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Macam – Macam Komunikasi

Komunikasi antar manusia telah dilakukan sejak dahulu, Komunikasi adalah salah satu syarat bagi berlangsungnya hubungan antar manusia atau interaksi sosial diantara sesama manusia, karena pada dasarnya, manusia adalah makhluk sosial yang harus selalu berkomunikasi dengan manusia lain (Canggara, 2002). Oleh karena itu, komunikasi merupakan hal yang sudah biasa terjadi di dalam kehidupan manusia. Individu melakukan komunikasi dengan individu lainnya karena ingin mengadakan hubungan dengan sekitarnya dan lingkungannya. Komunikasi itu sendiri muncul dalam berbagai konteks dalam suatu setting atau situasi. Komunikasi manusia dapat dibagi ke dalam kategori-kategori di mana pembagian secara umum yang diungkapkan oleh Littlejohn adalah sesuai dengan *level* yakni komunikasi interpersonal, kelompok, organisasional dan massa. Komunikasi interpersonal berkaitan dengan komunikasi di antara orang biasanya berhadapan muka, dan dalam situasi privat.

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, dan perkataan itu bersumber pada *communis*. Arti *communis* adalah *sama*, dalam arti kata *sama makna* yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya, jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang di nyatakan orang lain kepadanya

maka komunikasi berlangsung. Dengan kata lain, hubungan mereka bersifat komunikatif. Dan sebaliknya jika ia tidak mengerti, komunikasi tidak dapat berlangsung.

Selain itu arti komunikasi adalah mengkhususkan diri pada komunikasi antar pribadi bahwa komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungan dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia, (2) melalui pertukaran informasi, (3) untuk mengutarakan sikap dan tingkah laku orang lain, serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu (*Cangara: 2002: 19*).

Informasi yang diperoleh dari komunikator yang di terima dengan baik oleh komunikan tergantung pada komunikasi yang terjadi di antara keduanya, terutama komunikasi yang terjadi pada mahasiswa asing Thailand Universitas Muhammadiyah Malang. Dengan adanya komunikasi yang benar dan baik akan memudahkan seseorang berpikir secara sistematis untuk menerima pesan yang di berikan oleh komunikator.

### **2.1.1 Komunikasi Verbal**

Suatu bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal mempunyai porsi yang cukup besar. Karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non verbal. Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan dengan lisan maupun dengan tulisan. Dapat juga di

ekspresikan melalui kata-kata, simbol-simbol, emosi dan ide-ide. (Hardjana, 2003).

Dapat juga di artikan, kesadaran kita dapat terpengaruh dari bahasa yang kita pakai, perilaku dan gagasan yang kita sampaikan, salah atau benar, bermoral atau tidak bermoral, dan baik atau buruknya. Bahasa kita atau peristiwa yang kita lalui mempengaruhi cara berfikir individu atau bagaimana cara ia memandang lingkungan disekitarnya. Tertulis pada buku *Communication Between Cultures* “Bahasa digunakan seorang individu adalah suatu cara untuk memaparkan apa yang ia rasakan, apa yang ia pikirkan, niat yang dimilikinya dan rasa keinginan kepada individu lainnya. Dari apa yang kita katakan dan bagaimana individu lain mengatakannya kita dapat belajar dan mengerti tentang diri kita sendiri melalui cara individu lain menerima dan bereaksi pada apa yang kita katakan, memberikan *take and give* dalam berinteraksi yang komunikatif.” (Samovar, Porter dan Mc. Daniel, 2007: 164)

Ketika berkomunikasi dengan seseorang dari budaya yang sama, proses abstraksi untuk merepresentasikan pengalaman jauh lebih mudah, karena dalam suatu budaya orang-orang berbagi sejumlah pengalaman serupa. Namun, bila komunikasi melibatkan orang-orang berbeda budaya, banyak pengalaman berbeda dan konsekuensinya proses abstraksi juga menyulitkan (Samovar, Porter dan Mac. Daniel, 2007: 164).

Komunikasi verbal ialah suatu bentuk kegiatan percakapan atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik itu dilakukan secara lisan maupun dengan cara

tertulis. Komunikasi verbal lebih sering dipakai dalam hubungan sesama individu. Dengan menggunakan kata-kata, mereka dapat mengungkapkan perasaan yang sedang ia rasakan, mengungkapkan emosi, berbagi pemikiran atau suatu gagasan, dan menyampaikan suatu informasi beserta penjelasannya. Di dalam komunikasi verbal bahasa memang sangat memegang peranan paling penting (Hardjana, 2003: 22). Disebutkan ada beberapa unsur paling penting dalam komunikasi verbal diantaranya adalah:

1. Bahasa :

Pada dasarnya bahasa ialah suatu sistem lambang yang memungkinkan individu berbagi pikiran dan pendapat. Di dalam komunikasi verbal, terdapat lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal berupa lisan, tulisan, dan simbol-simbol. Bahasa pada suatu bangsa atau suku dapat berasal dari interaksi dan hubungan antara satu individu dengan individu lainnya. (Hardjana, 2003: 23).

Bahasa mempunyai banyak fungsi, tetapi setidaknya ada tiga fungsi yang cukup erat hubungannya dalam menciptakan suatu komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah :

- a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita.
- b. Untuk membina hubungan yang baik sesama manusia.
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

2. Kata :

Kata merupakan inti lambang terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambang yang melambangkan atau mewakili sesuatu hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang,

kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tiada ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang (Hardjana, 2003: 24).

### **2.1.2 Komunikasi Non-Verbal**

Komunikasi Non-Verbal merupakan komunikasi yang isi pesannya dikemas didalam bentuk Non-Verbal , atau di sebut juga pesan tanpa kata-kata. Didalam kehidupannya komunikasi Non-Verbal lebih sering dipakai dibandingkan dengan komunikasi Verbal. Dalam terjadinya suatu komunikasi tanpa sadar komunikasi Non-Verbal seara otomatis terpakai. Oleh karena itu, komunikasi Non-Verbal selalu ada atau disebut juga kekal dan komunikasi Non-Verbal bersifat spontan karena dilakukan tanpa sadar oleh komunikator.(Gudykunst dan Kim, 1992:79)

Penting dalam perilaku nonverbal ini misalnya diimplementasikan dalam frase, “bukan apa yang ia katakan tapi bagaimana ia mengatakannya”. Melalui sifat dan perilaku Non-Verbal-nya, kita dapat membaca suasana emosional seorang individu, apakah ia sedang bersedih, bahagia atau sedang merasa kebingungan. Komunikasi Non-Verbal juga dapat ditentukan oleh kebudayaan, diantaranya : “kebudayaanmenentukan perilaku Non-Verbal seorang individu yang mewakili atau melambangkan perasaan, pemikiran, dan keadaan tertentu dari komunikator dan kebudayaan menentukan kapan waktu yang paling tepat atau cocok untuk mengkomunikasikan perasaan, pemikiran, dan keadaan internal seorang individu. Meskipun individu memperlihatkan perilaku-perilaku emosional ini banyak yang bersifat menyeluruh, tetapi ada pula perbedaan kebudayaan

dalam penentuan oleh siapa, apa dan dimana emosi-emosi itu dapat diekspresikan.” (Samovar, Porter dan Daniel, 2007: 201).

Ada beberapa macam kategori komunikasi nonverbal, diantaranya adalah:

1. Komunikasi nonverbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan dan gerakan tubuh lainnya. Bahasa tubuh ini dapat meliputi ekspresi raut wajah, gerakan kepala, gerakan mata, gerakan tangan, gerak gerik tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi pemikiran, isi hati dan sikap seseorang.
2. Tanda, dalam komunikasi nonverbal tanda adalah pengganti kata-kata misalnya, simbol, bendera, rambu-rambu lalu lintas darat, laut dan udara.
3. Tindakan atau perbuatan, katagori ini sebenarnya tidak khusus dimaksudkan mengganti kata-kata, tetapi dapat bermakna. Misalnya, berbicara dengan nada tinggi, menjatuhkan ibu jari ke bawah, mengusap perut. Hal tersebut mengandung makna tersendiri. Yang terakhir ada objek, objek adalah bentuk komunikasi nonverbal yang juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya, warna pakaian, aksesoris, gadget, interior rumah, kendaran, kado.(Wood, 2009: 131).

### **2.1.3 Komunikasi Antar budaya**

Komunikasi antar budaya merupakan proses komunikasi yang melibatkan komunikator dan komunikan yang berbeda budaya, dalam hal tersebut dialami oleh mahasiswa asing Thailand angkatan 2016 yang

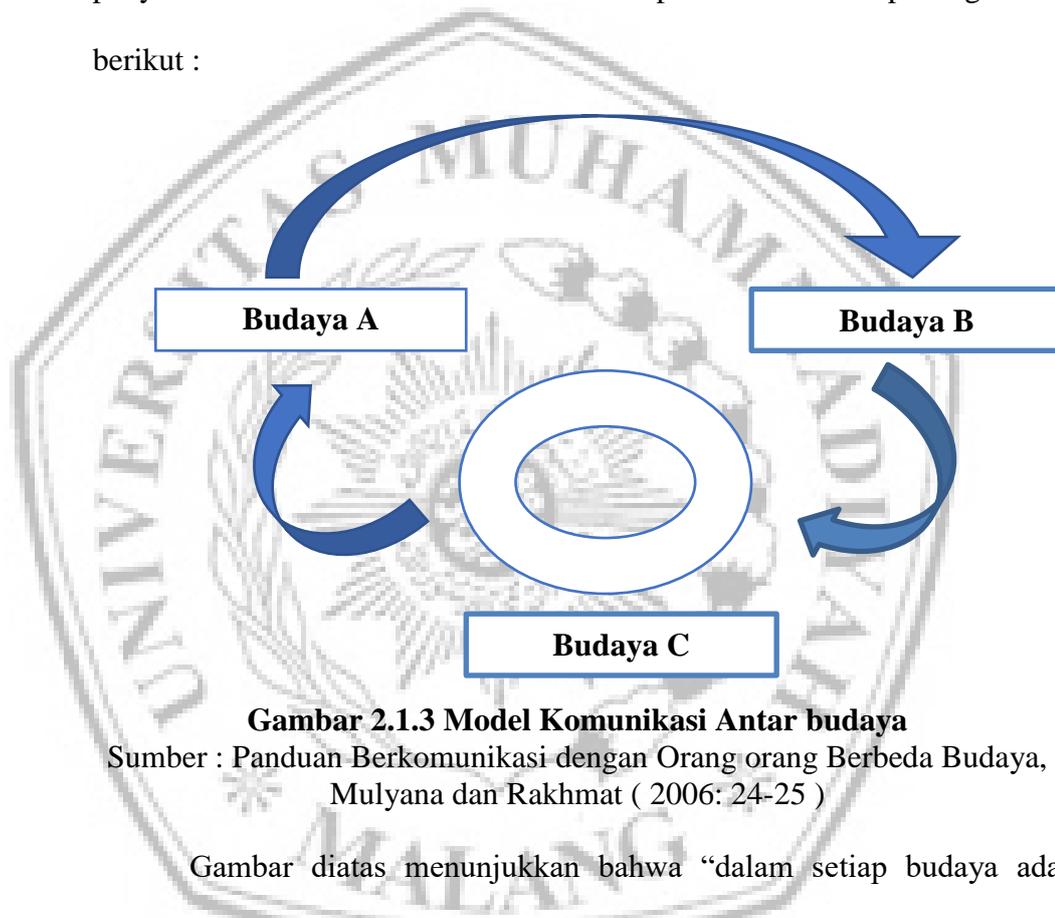
menjalani studi di Universitas Muhammadiyah Malang, dengan adanya perbedaan budaya maka komunikasi yang dilakukan harus lebih intens dibandingkan dengan seseorang yang memiliki budaya yang sama, dengan budaya yang berbeda maka cara pandang dan pola pikir seseorang juga pasti akan berbeda, dalam hal ini peluang ketidak pastian sangat besar dan berpengaruh dalam komunikasi antar budaya pada mahasiswa asing Thailand di Universitas Muhammadiyah Malang.

Komunikasi antar budaya adalah komunikasi antara seorang individu yang mempunyai persepsi budaya dan sistem simbolnya yang berbeda. Dari pengertian komunikasi antar budaya, maka peneliti dapat memahami komunikasi antar budaya yang merupakan komunikasi yang dapat melibatkan individu-individu yang berbeda budaya, yang mana perbedaan budaya tersebut dapat mempengaruhi setiap individu dalam melakukan komunikasi baik verbal maupun nonverbal (Samovar, Porter dan Daniel, 2010: 55).

Faktor hubungan dan fungsi antara komponen komunikasi juga dapat berkaitan dengan komunikasi antar budaya. Tetapi, ada yang menjadi ciri-ciri utama dari suatu komunikasi antar budaya yaitu adanya komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda. Maka dari itu, komunikasi antar budaya dapat di artikan sebagai komunikasi yang komunikatornya adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. (Liliweri, 2003 : 30).

Penelitian sesuai dengan subjek yang sedang di kaji, kita dihadapkan pada masalah yang ada pada suatu situasi dimana suatu pesan dalam dapat

proses komunikasi interpersonalnya itu harus disandi balik ke dalam budaya lain. Meskipun budaya itu ikut mempengaruhi pribadi seseorang tetapi tidak akan berpengaruh sepenuhnya. Jika di lihat dari perilaku yang nampak pada proses komunikasi, bentuknya tidak akan sama 100% dengan bentuk budaya yang mereka terima. Pengaruh budaya terhadap proses penyandian dan penyandian balik dalam komunikasi interpersonal terlihat pada gambar berikut :



**Gambar 2.1.3 Model Komunikasi Antar budaya**

Sumber : Panduan Berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya, Mulyana dan Rakhmat ( 2006: 24-25 )

Gambar diatas menunjukkan bahwa “dalam setiap budaya ada bentuk lain individu yang agak serupa dengan bentuk budaya itu sendiri. Ini menunjukkan bahwa individu yang telah dibentuk oleh budaya. Bentuk individu sedikit berbeda dari bentuk budaya yang mempengaruhinya. Ini menggambarkan adanya pengaruh-pengaruh lain di samping budaya yang membentuk individu dan sekalipun budaya itu dominan dalam

mempengaruhi individu, orang-orang dalam suatu budaya pun memiliki sifat-sifat yang berbeda” (Mulyana dan Rakhmat, 2006:24-25)

#### **2.1.4 Tujuan Komunikasi Antarbudaya**

Pada permasalahan yang telah dijabarkan dari beberapa konflik yang timbul akibat perbedaan budaya mahasiswa asing Thailand angkatan 2016 yang menjalani studi di Universitas Muhammadiyah Malang, maka salah satu tujuan untuk meminimalisir terjadinya akibat dari perbedaan adalah melalui komunikasi sehingga mengurangi kecemasan seseorang dalam berkomunikasi dengan komunikan yang berbeda budaya dengan komunikator. Salah satu perspektif komunikasi antarbudaya menekankan bahwa tujuan komunikasi antarbudaya adalah mengurangi ketidakpastian tentang orang lain. Gudykunst dan Kim (1992:99) menyatakan bahwa “orang-orang yang kita tidak kenal selalu berusaha mengurangi tingkat ketidakpastian melalui peramalan yang tepat atas relasi antar pribadi.”

Usaha untuk mengurangi ketidakpastian itu dapat dilakukan melalui tiga tahap interaksi:

1. pra-kontra atau tahap pembentukan kesan melalui simbol verbal maupun nonverbal (apakah komunikan suka berkomunikasi atau menghindari komunikasi).
2. *initial contact and impression*, yakni tanggapan lanjutan atas kesan yang muncul dari kontak awal tersebut.
3. *closure*, mulai membuka diri yang semula tertutup melalui atribusi dan pengembangan kepribadian implisit.

Dalam kenyataan sosial disebutkan bahwa manusia tidak dapat dikatakan berinteraksi sosial kalau dia tidak berkomunikasi. Demikian pula dapat dikatakan bahwa interaksi antarbudaya yang efektif sangat tergantung dari komunikasi antarbudaya. Konsep ini sekaligus menerangkan bahwa tujuan komunikasi antarbudaya akan tercapai bila bentuk-bentuk hubungan antarbudaya menggambarkan upaya yang sadar dari peserta komunikasi untuk memperbaharui relasi antara komunikator dengan komunikan, menciptakan dan memperbaharui sebuah manajemen komunikasi yang efektif, lahirnya semangat setia kawan, persahabatan, hingga kepada berhasilnya pembagian teknologi dan mengurangi konflik.

#### **2.1.5 Perilaku Dalam Komunikasi**

Perilaku komunikasi didasarkan pada satu dari tiga sumber berikut (Triandis, 1977 dalam Gudykunst dan Kim, 1992:5). *Pertama*, kebanyakan dari perilaku organisasi kita, kita laksanakan diluar kebiasaan. Kita telah mempelajari “naskah” yang kita jalankan dalam situasi-situasi tertentu. “Naskah” ini merupakan jalan cerita dari tindakan yang telah kita pelajari. Ucapan selamat merupakan salah satu contoh. Ucapan untuk memberikan selamat kepada orang lain akan sangat mengurangi jumlah/tingkat ketidakpastian (*uncertainty*) dan ketegangan (*anxiety*) pada awal interaksi sehingga memungkinkan kita untuk berinteraksi secara wajar karena tingkat ketidakpastian dan ketegangan yang relative sedikit (sedang).

Norma-norma dan aturan-aturan dalam berucap memungkinkan kita untuk menyiapkan prediksi tentang bagaimana orang lain akan memberikan respon dalam situasi tersebut. Dalam kondisi seperti ini, kita harus secara

aktif mengurangi ketidakpastian dan ketegangan sebelum kita dapat membuat prediksi-prediksi yang akurat dan berkomunikasi secara efektif. *Kedua*, yang mendasari perilaku komunikasi kita adalah maksudmaksud yang kita buat/bentuk. Maksud atau tujuan adalah instruksi yang kita berikan kepada diri kita tentang bagaimana berkomunikasi. Ketika kita berpikir tentang apa yang ingin kita lakukan dalam situasi tertentu (dalam kondisi aktivitas kognitif), maka kita harus membuat tujuan. Misalnya, tujuan kita ini bisa saja menjadi sesuatu yang tidak dipertimbangkan dalam berinteraksi dengan orang lain, padahal sesungguhnya kita sangat mempertimbangkannya. Kemampuan kita dalam menyelesaikan atau mencapai tujuan-tujuan kita merupakan tugas dari pengetahuan dan keterampilan kita.

*Ketiga* yang mendasari perilaku komunikasi kita adalah pengaruh, perasaan, atau emosi kita. Kita bisa saja bertindak atau bereaksi kepada orang lain dengan sangat emosional. Misal, ketika kita merasa dikritik, maka kita bisa saja bertahan dan menyerang orang lain tanpa berpikir. Pada dasarnya kita menyatakan bahwa hal ini sangat penting diketahui demi berlangsungnya komunikasi yang efektif. Khususnya, ketika berkomunikasi dengan orang asing. Perilaku komunikasi kita dapat didasarkan pada salah satu dari tiga sumber tersebut dalam beberapa kombinasi.

Dalam kebanyakan peristiwa komunikasi yang berlangsung, hampir selalu melibatkan penggunaan lambang-lambang verbal dan non verbal secara bersama-sama. Dalam banyak tindakan komunikasi, Bahasa nonverbal menjadi komplemen atau pelengkap bahasa verbal.

Lambang-lambang nonverbal juga dapat berfungsi kontradiktif, pengulangan, bahkan pengganti ungkapan-ungkapan verbal, misalnya ketika seseorang mengatakan terima kasih (perilaku verbal) maka orang tersebut akan melengkapinya dengan tersenyum (perilaku nonverbal). Maka komunikasi tersebut merupakan contoh bahwa perilaku verbal dan perilaku nonverbal bekerja bersama-sama dalam menciptakan makna suatu perilaku komunikasi.

Namun, keduanya baik perilaku verbal maupun perilaku nonverbal akan membantu kita dalam menginterpretasi total makna dari pengalaman komunikasi mahasiswa asing dengan masyarakat local Indonesia.

#### **2.1.6 Bentuk Perilaku Komunikasi**

1. “Perilaku tertutup adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup. respon atau aksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan/kesadaran dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.”
2. “Perilaku terbuka adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. respon terhadap stimulus tersebut jelas dalam bentuk tindakan atau praktek (*practice*).”

#### **2.1.7 Faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi**

Menurut Lawrence Green bahwa perilaku itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yaitu:

1. Terwujud didalam sikap dan perilaku petugas lainnya yang merupakan faktor predisposisi yang terwujud dalam pengetahuan, kepercayaan keyakinan, sikap, nilai - nilai dan motivasi.

2. Faktor enabling/pendukung yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas-fasilitas atau sarana-sarana kesehatan. contohnya : pusat pelayanan kesehatan.
3. Faktor reenforcing/pendorong yang kelompok referensi dari perilaku masyarakat.

### **2.1.8 Pembentukan Perilaku**

Perilaku manusia didalam kehiduannya dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang melatar belakangi dalam berperilaku. Diantaranya perilaku dipengaruhi oleh sikap dan lingkungan sekitar sebagai respon terhadap suatu kondisi. Selanjutnya perilaku dibagi atas dua bentuk yakni perilaku sebagai upaya kepentingan atau guna mencapai sasaran dan perilaku sebagai respon terhadap lingkungan yang mempengaruhi perilaku.

*Pertama*, perilaku sebagai upaya memenuhi kepentingan atau guna mencapai sasaran adalah perilaku yang terbentuk oleh gerak dari dalam dan berjalan secara sadar. Yang dimaksud dengan penggerak dari dalam adalah sistem nilai yang ditambahkan atau tertanam, melembaga dan hidup didalam diri orang yang bersangkutan. Nilai tertanam dan berarti nilai menjadi keyakinan, pendirian atau pegangan. Perilaku merupakan aktualisasi, sosialisasi dan internalisasi keyakinan, pendiri atau sikap.

*Kedua*, dan perilaku sebagai respon terhadap lingkungan merupakan respon terhadap treatment dari atau kondisi lingkungan. Dan pembentukan perilaku dari luar itu ada yang berupa stimulus berdasarkan stimulus respon (seperti pujian, hadiah atau berupa teguran) dan ada yang berwujud challenge berdasarkan challenge respon yang berupa tanggung jawab,

persaingan, perlombaan, kemenangan, kejuaraan, kehormatan dan sebagainya.

## 2.2 Landasan Teori

Teori yang cocok digunakan didalam penelitian ini adalah teori *Anxiety atau Uncertainty Management (AUM)* adalah teori yang dikembangkan oleh William Gudykunst melalui penelitiannya pada tahun 1985 dengan menggunakan teori yang ada sebagai titik awal. Teori yang digunakan secara khusus dalam penelitian Gudykunst adalah Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. Gudykunst merupakan profesor komunikasi dari California University. AUM merupakan sebuah teori yang berbicara mengenai keefektifan komunikasi antar budaya. Teori tersebut mengatakan bahwa dasar untuk dapat mencapai komunikasi secara efektif dengan orang asing (*stranger*) atau orang yang berbeda budaya adalah kemampuan untuk mengontrol perasaan ketidaknyamanan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*).

Stephan & Stephan (1985) mendefinisikan *anxiety* sebagai perasaan tak enak, tegang, khawatir, gelisah yang dirasakan seseorang terhadap apa yang akan terjadi pada diri orang tersebut. *Anxiety* merupakan sebuah respon afektif, bukan kognitif seperti *uncertainty*. *Anxiety* ini dapat menciptakan motivasi untuk berkomunikasi dan apabila dikelola dengan baik dapat menciptakan suatu komunikasi yang efektif. Dalam kondisi intergroup communication, *anxiety* cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kondisi interpersonal communication. Namun, *Anxiety* bersifat dinamis dan cenderung menurun apabila kita telah merasa nyaman dengan orang tersebut.

*Uncertainty* atau ketidakpastian terjadi ketika kita berada di antara dua kondisi: di satu sisi, kita sangat percaya pada prediksi kita, sedangkan di sisi lain, apa yang akan terjadi bisa sangat tidak terprediksi (Marris, 1996 dalam Gudykunst dan Kim, 2003). *Uncertainty* ini bersifat kognitif dan mengurangi keefektifan komunikasi sehingga harus dikelola dengan baik. Apabila situasi tidak dapat mengurangi ketidakpastian tersebut, maka kita harus dapat menguranginya sendiri. Ketidakpastian akan dirasakan dengan lebih besar apabila berkomunikasi dengan orang asing dibandingkan dengan anggota *ingroup* kita sendiri.

### **Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)**

Teori ini dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese (1975) dan mengasumsikan pentingnya interaksi karena tujuan dari komunikasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian mengenai lawan bicara kita. Inti dari teori Pengurangan Ketidakpastian adalah untuk mengurangi ketidakpastian antara orang asing saat pertama kali bertemu dan melakukan percakapan. Menurut Berger dan Calabrese, ketika orang-orang asing pertama kali bertemu, mereka akan meningkatkan kemampuan untuk bisa memprediksi hal yang akan orang lain lakukan dan apa yang akan kita lakukan kepada lawan bicara. Prediksi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memperkirakan pilihan perilaku yang mungkin bisa dipilih dari kemungkinan pilihan yang tersedia bagi diri sendiri atau bagi pasangan relasi. Penjelasan adalah usaha untuk menginterpretasikan makna yang diberikan oleh orang asing berdasarkan pengalaman masa lalu. Teori ini menyatakan bahwa ada dua tipe dari ketidakpastian dalam perjumpaan pertama yaitu ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku. Ketidakpastian kognitif adalah tingkatan ketidakpastian yang dihubungkan dengan keyakinan dan sikap.

Ketidakpastian perilaku adalah berkenaan dengan luasnya perilaku yang dapat diprediksikan dalam situasi yang diberikan.

Terdapat dua proses dalam mengurangi ketidakpastian, yaitu proaktif dan retroaktif. Pengurangan ketidakpastian proaktif terjadi ketika seseorang berpikir sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain. Contohnya ketika kita melihat orang asing di terminal, kita kemudian berpikir untuk mengajak orang asing tersebut berkenalan dan menyusun apa yang akan kita katakan saat berkenalan dengan orang tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian kita kepada orang asing yang kita temui. Pengurangan ketidakpastian retroaktif terjadi ketika menjelaskan perilaku setelah perjumpaan. Contohnya ketika kita dan orang asing yang bertemu di terminal tadi telah berkenalan, kita kemudian berpikir apakah orang asing tersebut menyukai kita, atau senang berkenalan dengan kita, atau apakah dia mau bertemu dan berbicara dengan kita lagi, dan sebagainya.

Dalam mengurangi ketidakpastian, ada tiga strategi yang dapat ditempuh. *Pertama*, Strategi Pasif adalah mengurangi ketidakpastian dengan sebatas mengamati sesuatu yang dianggap tidak pasti. *Kedua*, Strategi Aktif adalah mengurangi ketidakpastian dengan menggunakan orang ketiga. *Ketiga*, Strategi Interaktif adalah mengurangi ketidakpastian dengan melakukan pendekatan pada sasaran. Meskipun strategi-strategi ini sangat penting untuk mengurangi ketidakpastian. Namun, untuk menanyakan pertanyaan sesuatu yang sensitif akan membuat semakin tingginya ketidakpastian dan orang pun membutuhkan strategi tambahan. Strategi tambahan ini merujuk pada strategi pasif. Strategi ini dibagi menjadi dua yaitu pencarian reaktivitas dan pencarian ketidakterbatasan.

Pencarian reaktivitas yaitu strategi pasif ketika mengamati seseorang dalam melakukan sesuatu. Strategi pasif yang kedua, pencarian ketidakterbatasan yaitu strategi pasif ketika kita mengamati perilaku alami.

Gudykunst dan Nishida (1984) mengatakan bahwa teori ini sangat umum untuk menjelaskan komunikasi antar budaya dan antara orang-orang yang berbeda budaya. Teori ini didukung oleh teori-teori yang ada sebelumnya dan beberapa penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian menemukan bahwa hubungan yang melibatkan perbedaan budaya menggunakan strategi pengurangan ketidakpastian. Teori ini sangat baik digunakan untuk interaksi awal dan mengakibatkan perubahan perilaku seseorang saat memulai suatu hubungan (Gudykunst, 1985). Teori ini kemudian menjadi dasar dan awal dari teori yang dikemukakan oleh Gudykunst yaitu teori *uncertainty/anxiety management* yang telah dijelaskan di atas.

### **2.3 Hambatan Komunikasi Antar Budaya**

Di dalam proses komunikasi, gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana komunikasi itu terjadi. Dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi yang menyatakan bahwa “gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Sedangkan rintangan komunikasi dimaksudkan ialah adanya hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagai harapan komunikator dan penerima” (Shannon dan Weaver dalam Wiryanto, 2004-7)

Hambatan-hambatan dalam komunikasi antarbudaya, antara lain :

1. Fisik, hambatan komunikasi semacam ini berasal dari hambatan lingkungan, waktu, kebutuhan diri, dan juga media fisik.
2. Budaya, hambatan ini berasal dari etnik yang berbeda, agama, dan juga perbedaan sosial yang ada antara budaya yang satu dengan yang lainnya.
3. Persepsi, hambatan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai suatu hal. Sehingga untuk mengartikan sesuatu setiap budaya akan mempunyai pemikiran yang berbeda-beda.
4. Motivasi, hambatan semacam ini berkaitan dengan tingkat motivasi dari pendengar, maksudnya adalah apakah pendengar yang menerima pesan ingin menerima pesan tersebut atau apakah pendengar tersebut sedang malas dan tidak punya motivasi sehingga dapat menjadi hambatan komunikasi.
5. Pengalaman adalah jenis hambatan yang terjadi karena setiap individu tidak memiliki pengalaman hidup yang sama sehingga setiap individu mempunyai persepsi dan juga konsep yang berbeda-beda dalam melihat sesuatu.
6. Emosi, hal ini berkaitan dengan emosi atau perasaan pribadi dari pendengar. Apabila emosi pendengar sedang buruk maka hambatan komunikasi yang terjadi akan semakin besar dan sulit untuk dilalui.
7. Bahasa, hambatan komunikasi yang berikut ini terjadi apabila pengirim pesan dan penerima pesan menggunakan bahasa yang berbeda atau penggunaan katakata yang tidak dimengerti oleh penerima pesan.

8. Nonverbal, hambatan nonverbal adalah hambatan komunikasi yang tidak berbentuk kata-kata tetapi dapat menjadi hambatan komunikasi. Contohnya adalah wajah marah yang dibuat oleh penerima pesan ketika, pengirim pesan melakukan komunikasi. Wajah marah yang dibuat tersebut dapat menjadi penghambat komunikasi karena mungkin saja pengirim pesan akan merasa tidak maksimal atau takut untuk mengirimkan pesan kepada penerima pesan.
9. Kompetisi, hambatan semacam ini muncul apabila penerima pesan sedang melakukan kegiatan lain sambil mendengarkan. Contohnya adalah menerima telepon selular sambil menyetir. Karena melakukan dua kegiatan sekaligus maka penerima pesan tidak akan mendengarkan pesan yang di sampaikan melalui telepon selulernya secara maksimal (Chaney dan Martin, 2004:11-12).

#### 2.4 ***Culture Shock***

Istilah *Culture shock* pertama kali diperkenalkan oleh Antropologis yang bernama Oberg. Menurutnya, *Culture shock* didefinisikan sebagai kegelisahan yang mengendap dan muncul dari kehilangan semua lambang dan simbol yang familiar dalam hubungan sosial, termasuk di dalamnya seribu satu cara yang mengarahkan kita dalam situasi keseharian, misalnya bagaimana bentuk dari perintah, bagaimana membeli sesuatu, kapan dan dimana kita tidak perlu merespon (Samovar, Porter dan Mc. Daniel, 2007:335).

Diungkapkan dari buku Komunikasi Antar Budaya menyatakan bahwa “mengemukakan tanda-tanda atau petunjuk-petunjuk tersebut juga

termasuk kapan berjabat tangan dan apa yang harus kita katakan ketika bertemu orang-orang, kapan menerima dan kapan menolak undangan, kapan membuat pertanyaan dengan sungguh-sungguh dan kapan sebaliknya. Petunjuk-petunjuk ini dapat berupa kata-kata, isyarat, ekspresi wajah, kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma, kita peroleh sepanjang perjalanan hidup seseorang sejak kecil. Bila seseorang memasuki suatu budaya asing, semua atau hampir semua petunjuk itu lenyap. Meskipun seseorang itu beritikad baik, ia akan kehilangan pegangan, lalu akan mengalami frustrasi dan kecemasan” (Mulyana dan Rakhmat, 2001:174)

Di jelaskan bahwa “pengalaman-pengalaman komunikasi dengan kontak interpersonal secara langsung dengan orang-orang yang berbeda latar belakang budayanya, seringkali menimbulkan frustrasi. Individu bisa jadi merasa kikuk dan terasa asing dalam berhubungan dengan orang-orang dari lingkungan budaya baru yang ia masuki” (Mulyana, 2005:99).

Setiap individu memiliki reaksi-reaksi atas *Culture Shock* yang berbeda. *Culture Shock* menghasilkan sejumlah reaksi yang berpotensi mengakibatkan masalah., seperti merasa putus asa, lelah, dan tidak nyaman. Reaksi-reaksi kejutan budaya akan bervariasi dan muncul dalam waktu yang berbeda-beda pula juga menuliskan reaksi-reaksi yang mungkin dialami oleh beberapa orang, yaitu:

1. Permusuhan terhadap lingkungan yang baru
2. Perasaan disorientasi
3. Perasaan tertolak
4. Sakit perut dan sakit kepala

5. Rindu kampung halaman
6. Merindukan teman dan keluarga
7. Perasaan kehilangan status
8. Menyendiri
9. Menggangap anggota budaya yang lain tidak sensitif

(Samovar, Porter dan Mc Daniel, 2010:335)

## **2.5 Akulturasi**

Menurut Suyono, dalam Rumondor (1995: 208) “akulturasi merupakan pengambilan atau penerimaan satu atau beberapa unsur kebudayaan yang berasal dari pertemuan dua atau beberapa unsur kebudayaan yang saling berhubungan atau saling bertemu. Berdasarkan definisi ini tampak jelas dituntut adanya saling pengertian antar kedua kebudayaan tersebut sehingga akan terjadi proses komunikasi antarbudaya.” Selain itu Nardy (2012) menjelaskan “Akulturasi (acculturation atau culture contact) adalah proses sosial yang timbul bila suatu kelompok manusia dengan kebudayaan tertentu dihadapkan dengan unsur-unsur dari suatu kebudayaan asing dengan sedemikian rupa, sehingga unsur-unsur kebudayaan asing itu lambat laun diterima dan diolah ke dalam kebudayaan sendiri tanpa menyebabkan hilangnya kepribadian kebudayaan itu sendiri”.

Selanjutnya Hasyim (2011) menjelaskan bahwa “akulturasi merupakan perpaduan antara kedua budaya yang terjadi dalam kehidupan yang serasi dan damai. Dapat disimpulkan bahwa akulturasi adalah bersatunya dua kebudayaan atau lebih sehingga membentuk kebudayaan baru tanpa menghilangkan unsur kebudayaan asli. Proses akulturasi akan

segera berlangsung saat seorang transmigran memasuki budaya lokal. Proses akulturasi akan terus berlangsung selama transmigran mengadakan kontak langsung dengan sistem sosio-budaya lokal. Semua kekuatan akulturatif-komunikasi persona dan sosial, lingkungan komunikasi dan 5 potensi akulturasi mungkin tidak akan berjalan lurus dan mulus, tapi akan bergerak maju menuju asimilasi yang secara hipotesis merupakan asimilasi yang sempurna.”

## 2.6 Adaptasi

Adaptasi merupakan “proses paling *fundamental*, ketika orang saling mengkomunikasikan dengan sesamanya untuk memahami bagaimana manusia membangun dan memelihara hubungan sosial (Berger Cahrls R, Michale E Roloff, 2014).” Kim menjabarkan adaptasi budaya juga disebut “sebagai proses jangka panjang untuk melakukan penyesuaian dan akhirnya merasa nyaman di lingkungan baru (Kim, 2001).” Sedangkan di awal penelitian bersama Gudykunst, Kim menyebutkan bahwa “adaptasi dapat terjadi dalam dimensi kognitif, dalam dimensi kognitif terjadi penyesuaian bahasa verbal dan non verbal (Kim, 1988).” (Kim, 2003) menunjukkan, "perubahan dari pendatang dengan identitas etnis untuk individu berasimilasi dengan antarbudaya, identitas adalah proses kaya kompleksitas, dengan segudang kekuatan berpengaruh mendorong dan menarik dalam berbagai arah tapi berakhir dalam individu, berubah, dalam berbagai derajat, oleh pengalaman "(Harvey, 2007). Masa adaptasi merupakan bagian proses dari bagaimana seseorang mengorganisir dirinya untuk melewati siklus tertentu yang membawanya dari waktu ke waktu.

Sedangkan kecemasan komunikasi yang muncul diawal proses adaptasi seseorang adalah hal biasa. Walaupun sudah memiliki kesiapan yang lebih, namun pada akhirnya seseorang pasti mengalami proses adaptasi. Menurut Young Yun Kim dalam jurnal yang ditulis Benjamin Harvey dalam “*Testing the Integrative Theory of Cross-Cultural Adaptation*”.

Ada tiga asumsi yang mendorong pada adaptasi seseorang ialah:

1. Manusia memiliki sifat beradaptasi dan berkembang yang melekat. Adaptasi adalah tujuan dasar dari manusia, sesuatu yang alami dan terus menerus dihadapi sebagai tantangan yang berasal dari lingkungan sekitar mereka.
2. Adaptasi lingkungan baru terjadi melalui komunikasi.
3. Adaptasi adalah proses dinamis dan kompleks.

Karena manusia dan lingkungannya saling bekerjasama secara terus menerus dalam proses adaptasi seseorang melalui konsep memberi dan menerima. Dinamika stress adaptasi pertumbuhan ketika memasuki budaya baru seseorang mengalami stress sebagai akibat dari kehilangan kemampuan untuk berfungsi secara normal. Jadi seseorang akan menjadi stress ketika berhadapan dengan budaya baru, untuk mengurangi stress maka seseorang mulai beradaptasi dengan lingkungan baru, sehingga menghasilkan pertumbuhan baru (Samovar , Larry A ;Porter, 2010). Dalam penelitian terakhir Kim memandang penyesuaian sebagai proses “stress-adaptasi pertumbuhan”(Samovar , Larry A ;Porter, 2010).

*Stress-Adaptation-Growth Dynamic* menyebutkan bahwa “Over time, the stressadaptation-growth dynamic plays out not in a smooth, linear

progression but in a cyclic and continual “draw-back-to-leap”,...”Each stressful experience is responded to by strangers with a “draw back”, which then activates their adaptive energy to help them reorganize themselves and “leap forward”(Kim,2001:178).

Dari yang di paparkan oleh Kim tentang Stress-Adaptation-Growth Dynamic memiliki dua hal yang perlu digarisbawahi. Pertama, “seorang pendatang akan mengalami masa kesulitan dalam menjalani proses adaptasi yang dihadapi di lingkungan barunya, hal ini bergantung dari bagaimana kemampuan pendatang dalam menghadapi budaya baru yang dihadapinya.” Kedua, “proses naik turunnya proses yang pertama, pada akhirnya akan membawa proses pertumbuhan yang membuat seseorang dapat dengan mudah berinteraksi dengan penduduk local ditempat dimana ia berada sekarang.”

## **2.7 Fokus Penelitian**

Komunikasi antarbudaya merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa asing Thailand Universitas Muhammadiyah Malang dengan berbagai bentuk melalui komunikasi secara verbal maupun non-verbal.

Komunikasi antarbudaya terdiri atas komunikasi dengan individu yang berasal dari negara yang sama, sesama mahasiswa asing, mahasiswa Indonesia, dosen, dan aktivitas akademi di Universitas Muhammadiyah Malang. Faktor atraktif muncul di antara mahasiswa asing yang berasal dari negara, jurusan, lingkungan tempat tinggal, dan kebutuhan yang sama, sehingga bisa belajar Bahasa Indonesia bersama-sama karena faktor utama

dalam mengatasi *shock culture* adalah penguasaan bahasa. Faktor atraktif juga berasal dari latarbelakang budaya yang hampir sama, sehingga mempermudah terjalinnya hubungan antarbudaya terutama yang berkaitan dengan bahasa dan budaya terutama di lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang.

Perbedaan budaya menjadikan konflik yang salah satunya menimbulkan *culture shock* dalam proses penghambat komunikasi. Sehingga fokus penelitian komunikasi antarbudaya mahasiswa asing Thailand di Universitas Muhammadiyah Malang pada Angkatan 2016 ini menekankan komunikasi yang dilakukan dalam berinteraksi dengan lingkungan baru yang berbeda bahasa, cara berpikir. Metode pembelajaran yang tidak sama dengan tempat kuliah di negara asal dan menekankan bentuk komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh mahasiswa asing Thailand. Fokus penelitian juga melihat dampak yang terjadi pada proses komunikasi antarbudaya yang mengakibatkan *culture shock* dengan beberapa tahapan yang dilalui oleh mahasiswa asing ketika datang di Malang sampai mahasiswa asing tersebut mampu membaaur dan beradaptasi dengan budaya yang ada di Universitas Muhammadiyah Malang.