

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Strategi Resolusi Konflik Komunikasi Antar Budaya

Perencanaan dan strategi komunikasi merupakan proses penyusunan langkah-langkah komunikasi secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif. Dalam konteks resolusi konflik, perencanaan komunikasi diawali dengan pemahaman terhadap situasi konflik dan karakteristik pihak-pihak yang terlibat, kemudian dilanjutkan dengan penetapan tujuan komunikasi yang berorientasi pada terciptanya kesepahaman. Strategi komunikasi diwujudkan melalui perumusan pesan yang persuasif, pemilihan komunikator yang tepat, serta penggunaan media dan saluran komunikasi yang sesuai. Dengan demikian, perencanaan dan strategi komunikasi berperan penting dalam membantu mengurangi kesalahpahaman, menurunkan intensitas konflik, dan mendorong terciptanya penyelesaian konflik secara damai. (Cangara, 2014)

Strategi resolusi komunikasi antar budaya yang efektif sangat penting dalam penyelesaian konflik yang terjadi antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal yang ada di Kelurahan Tlogomas. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah peningkatan kesadaran nilai moral dimana kedua belah pihak diajak memahami dan menghargai perbedaan yang ada di dalam budaya masing-masing. Kesadaran budaya dapat membantu individu untuk mengurangi stigma negatif sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan harmonis. Selain itu penggunaan mediasi dalam menyelesaikan konflik juga bisa menjadi strategi penyelesaian konflik yang efektif. Mediasi yang dapat dilakukan dengan pihak ketiga yang bersifat netral, untuk membantu kedua belah pihak dapat berkomunikasi dan menemukan solusi atas konflik yang terjadi sehingga dapat saling menguntungkan kedua belah pihak.

2.2 Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui saluran tertentu dengan tujuan menimbulkan efek tertentu, baik berupa perubahan sikap, pendapat, maupun perilaku. Komunikasi

tidak hanya dipahami sebagai kegiatan penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses sosial yang melibatkan interaksi, pemaknaan, serta umpan balik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Komunikasi dalam masyarakat merupakan proses penyampaian pesan yang berlangsung dalam interaksi sosial antarindividu maupun antarkelompok untuk membentuk pemahaman, kesepakatan, serta keteraturan sosial. Menurut (Effendy, 2003) dalam (Alif Yahya *et al.*, 2025), komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena komunikasi menjadi sarana utama dalam menyampaikan nilai, norma, dan budaya yang berlaku dalam suatu lingkungan sosial. Melalui komunikasi, individu dapat menyesuaikan diri dengan struktur sosial serta membangun hubungan sosial yang harmonis.

Strategi komunikasi antar budaya menjadi ranah penting yang tidak pernah terpisahkan dari kehidupan masyarakat sosial pada era informasi digital pada saat ini. Pada era globalisasi saat ini semua mudah terakses dengan adanya internet dan kemudahan transportasi sehingga bisa menjangkau satu negara ke negara lainnya dengan mudah. Komunikasi antar budaya tidak hanya dapat terjadi dalam interaksi pribadi, akan tetapi juga memiliki ranah komunikasi yang lebih luas seperti komunikasi internasional, komunikasi antar ras, dan komunikasi antar etnis. Selain itu komunikasi antar budaya meliputi upaya memahami mengatasi hambatan yang muncul akibat perbedaan nilai, norma, bahasa, dan kebiasaan budaya, sehingga interaksi dapat berlangsung secara efektif dan pesan tersampaikan sesuai dengan tujuan pengirim mengirimkan pesan tersebut. (Melia Milyane *et al.*, 2022)

Pola komunikasi antar budaya mencerminkan cara berinteraksi yang terjadi diantara individu satu dengan individu lainnya. Pola komunikasi antar budaya merujuk pada cara berpikir setiap individu dalam menghadapi perbedaan budaya, ras dan etnis. Selain itu pola komunikasi antar budaya terdapat lingkup struktur pola komunikasi dan dinamika pertukaran pesan antara individu maupun kelompok yang berasal dari latar belakang yang berbeda (Rika Widianita, 2023). Setiap manusia yang terlibat interaksi antar manusia lainnya berusaha mengertikan makna pesan yang dipertukarkan agar pesan yang disampaikan tercapai pemahaman bersama. Komunikasi antar budaya berfungsi sebagai

alternatif bagi setiap individu maupun kelompok untuk memperkenalkan nilai nilai baru, memperluas wawasan, serta membangun integrasi sosial ditengah keberagaman. Dengan demikian, pola komunikasi antar budaya tidak hanya menjadi sarana pertukaran informasi, akan tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat koneksi sosial dan memperluas pengetahuan lintas budaya (Fuadah & Deslia, 2024)

2.2.1 Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Komunikasi Antar Budaya

Dalam pembahasan interaksi antara masyarakat lokal dan mahasiswa rantau yang berada di Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, pola komunikasi antar budaya dapat terlihat dari gaya komunikasi verbal dan non verbal. Dalam komunikasi antar budaya gaya komunikasi verbal dan non verbal memiliki peran penting untuk penyampaian pesan secara optimal dan efektif. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang cara penyampaiannya melalui kata kata baik lisan maupun tulisan, gaya komunikasi verbal ini mencakup, pemilihan kata, intonasi dan pola penyampaian. Dalam konteks komunikasi antar budaya, komunikasi verbal memiliki peran dalam menyampaikan pesan secara eksplisit, namun perbedaan bahasa, istilah dan gaya bicara sering kali menjadi kesalahpahaman jika tidak difahami dan saling mengerti budaya satu dengan budaya lainnya maka yang bisa terjadi konflik komunikasi antar budaya (Widiyanarti *et al.*, 2024)

Sementara itu komunikasi non verbal juga tidak kalah penting perannya dalam komunikasi antar budaya, komunikasi non verbal merupakan gaya penyampaian komunikasi tanpa kata kata, akan tetapi melalui, gestur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, dan simbol simbol budaya atau agama lainnya, komunikasi non verbal menyampaikan pesan implisit akan tetapi memiliki makna dalam konteks budaya tertentu, contohnya berjabat tangan, senyuman, atau menggunakan ruang pribadi dalam penyampaian tanpa kata kata. Kedua gaya komunikasi ini memiliki keterkaitan erat oleh nilai, norma, dan kebiasaan dalam masing masing budaya. Dalam berinteraksi antar budaya pemahaman perbedaan pola komunikasi verbal dan non verbal sangat penting untuk menghindari terjadinya konflik yang disebabkan perbedaan budaya. Hal

tersebut apabila dapat dilakukan maka dapat membangun hubungan yang harmonis serta kesadaran budaya dapat menyesuaikan diri terhadap budaya lain merupakan kunci berhasilnya komunikasi antar budaya yang efektif di tengah lingkungan multikultural (Septiawan *et al.*, 2024)

2.2.2 Proses Adaptasi Antara Komunitas Lokal dengan Mahasiswa Rantau

Komunikasi antar budaya antara mahasiswa rantau dan komunitas lokal sangat dipengaruhi oleh proses adaptasi yang sedang dijalankan oleh mahasiswa rantau untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru, dimana lingkungan baru tidak akan sama dengan daerah asal masing masing mahasiswa pendatang. Oleh karena itu mahasiswa rantau harus bisa membiasakan dirinya untuk menghormati adat dan budaya dari masyarakat lokal agar tidak terjadi ketimpangan sosial didalamnya. Mahasiswa seringkali mengalami *culture shock* apabila menginjak lingkungan baru yang biasanya mencolok mulai dari perbedaan bahasa, kebiasaan, nilai nilai dan norma sosial, yang bisa jadi berbanding terbalik dengan daerah asal mereka. Dikutip dari penelitian (Qothrunnada *et al.*, 2024) mengatakan bahwa komunikasi antar budaya menjadi kunci utama adaptasi makhluk sosial terutama mahasiswa rantau dan masyarakat lokal. Melalui komunikasi antar budaya mahasiswa rantau maupun masyarakat lokal Kota Malang dapat menyesuaikan diri dengan masing masing budaya akan tetapi didahulukan nilai dan moral bagi budaya yang sedang dipijak waktu itu dengan mempertahankan eksistensi budaya asalnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Politik Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi tentang Adaptasi Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Perantau Dalam Menghadapi *Culture shock* Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara (Ilmu *et al.*, 2024) mengungkapkan mahasiswa rantau menghadapi fase dalam proses penyesuaian dengan budaya lokal yang berperan penting dalam membantu berinteraksi dengan masyarakat lokal yang memiliki perbedaan latar belakang sehingga mampu berinteraksi secara efektif dengan masyarakat lokal. Memiliki sikap terbuka akan budaya lain atau budaya baru dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan konflik sekaligus mempererat tali silaturahmi dan membangun kepercayaan sosial

sehingga dapat menghargai perbedaan yang ada didalamnya. Dengan demikian strategi komunikasi antar budaya memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan sosial yang positif antara mahasiswa rantau dan masyarakat lokal (Juwita & Purwanti, 2020).

2.2.3 Hambatan Strategi Komunikasi Antar Budaya

Strategi komunikasi antar budaya masyarakat lokal dengan mahasiswa rantau seringkali menghadapi berbagai hambatan ketika berinteraksi dan adaptasi dengan masyarakat setempat. Hambatan utama yang sering kali terjadi adalah perbedaan bahasa dan gaya penyampaian yang digunakan. Mahasiswa rantau biasanya berasal dari daerah yang memiliki logat dan kosakata yang berbeda, sementara komunitas lokal terutama yang tinggal di pulau Jawa khususnya Jawa Timur memiliki bahasa dan gaya daerah yang khas. Begitu juga mahasiswa rantau juga memiliki khas yang berasal dari daerah masing masing. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam memahami cara penyampaian pesan secara efektif, sehingga dapat menghambat proses komunikasi baik dalam konteks akademik maupun sosial. Selain itu dominasi bahasa daerah oleh komunitas lokal dan rendahnya penggunaan bahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar juga memperparah kendala komunikasi tersebut (Danendra *et al.*, 2023)

Selain gaya bahasa yang menjadi faktor penghambat utama, perbedaan norma budaya dan stereotip (penilaian seseorang terhadap orang lain) juga menjadi salah satu faktor menghambat dalam komunikasi antar budaya antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal. Misalnya mahasiswa rantau yang berasal dari etnik tertentu sedang dalam menghadapi stereotip negatif yang melekat pada komunitas atau kelompok mereka, seperti anggapan kasar atau galak, yang mempengaruhi sikap dan interaksi sosial dengan mahasiswa rantau. Hal ini dapat menimbulkan kecemasan, ketidakpastian. Mahasiswa rantau seringkali dihadapkan dengan pandangan negatif sebagai orang asing atau pendatang yang susah memahami atau beradaptasi dengan budaya setempat (Astuti *et al.*, 2023)

2.3 Konflik Komunikasi Antar Budaya

Konflik komunikasi antar budaya sering kali terjadi karena perbedaan persepsi nilai, dan cara berkomunikasi antar individu satu dan individu lainnya hingga kelompok satu kekelompok yang lainnya dengan latar belakang budaya yang berbeda. Salah satu contoh yang nyata dan banyak dibicarakan di negara ini yaitu perang suku antar suku Madura dan suku Dayak di Sampit pada tahun 2001. Dalam penelitian yang dipublikasikan dalam jurnal komunikasi antar budaya pada konflik perang suku tersebut disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang budaya ras, dan etnis kelompok lain. Dampak dari terjadinya perang suku ini sangat besar mulai dari terhanyutnya korban jiwa, pengungsian massal, hingga kerusakan infrastruktur yang ada di Kota Sampit serta memburuknya hubungan sosial antar suku Dayak dan suku Madura (Ansori, 2023). Di Kelurahan Tlogomas, mahasiswa rantau mungkin merasa bahwa cara mereka menjalin komunikasi dengan warga setempat dianggap tidak sopan atau dianggap tidak sesuai dengan normal yang ada disana. Penelitian oleh (Fuadah & Deslia, 2024) , mengatakan bahwa perbedaan yang ada dalam norma komunikasi dapat menyebabkan konflik berkepanjangan jika dibiarkan dan tidak mencari solusi dari akar permasalahannya.

2.3.1 Faktor Penyebab Konflik Antar Budaya

Faktor penyebab konflik komunikasi antar budaya yang ada di Kelurahan Tlogomas dapat dikategorikan dalam beberapa aspek, termasuk dalam perbedaan bahasa, nilai, norma, gaya penyampaian dan pengalaman. Bahasa yang menjadi salah satu faktor utama terjadinya konflik komunikasi antar budaya dimana mahasiswa rantau seringkali susah untuk mendalami bahasa setempat dengan baik sehingga menghambat interaksi dan adaptasi antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal. Ketidakmampuan berkomunikasi dalam bahasa yang sama dengan bahasa setempat juga dapat menyebabkan kesalahpahaman yang lebih besar. Nilai nilai yang berbeda antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal juga berkontribusi pada hambatan komunikasi. Mahasiswa yang terbiasa dengan budaya yang terbuka mungkin merasa tertekan dengan norma norma yang lebih konservatif di komunitas lokal. Hal ini yang dapat menciptakan ketegangan sosial antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal sehingga memungkinkan terjadinya ketegangan konflik (Prabawa et al., 2022)

2.3.2 Bentuk Konflik Komunikasi Antar Budaya

Bentuk komunikasi antar budaya dapat dispesifikkan menjadi beberapa kategori utama, diantaranya komunikasi internasional, komunikasi antar ras, dan komunikasi antar etnis. Sedangkan bentuk komunikasi antar budaya yang terjadi di Kelurahan Tlogomas merupakan bentuk komunikasi antar ras dan antar etnis. Bentuk ini dapat dilihat dari berbagai situasi, mulai dari interaksi sehari-hari hingga interaksi formal. Salah satu bentuk komunikasi antar budaya yang umum merupakan kesalahpahaman dalam percakapan, dimana mahasiswa rantau seringkali tidak memahami budaya setempat. Hal ini sering kali disebabkan perbedaan cara berkomunikasi, seperti kesalahpahaman bahasa tubuh dan nada suara. Selain itu konflik juga dapat muncul dalam bentuk pengucilan sosial, dimana mahasiswa rantau merasa tidak diterima dengan baik oleh komunitas lokal. Pengucilan sosial dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kesejahteraan mental setiap individu, sehingga penting untuk mengidentifikasi dan mencari solusi dalam mengatasi bentuk konflik ini secara selektif (Majid, 2020)

2.3.3 Dampak Konflik Komunikasi Antar Budaya

Dengan datangnya mahasiswa rantau ke suatu daerah membawa dampak yang signifikan bagi masyarakat lokal suatu daerah, terutama terhadap pola komunikasi antar budaya antara mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal. Penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2024) berpatokan bahwa mahasiswa perantau dari luar Jawa menghadapi hambatan komunikasi yang cukup serius mulai dari perbedaan bahasa, nilai-nilai budaya, norma, yang menyebabkan kesulitan berinteraksi antara mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal. Hambatan-hambatan yang terjadi ini seringkali memicu *culture shock* bagi mahasiswa rantau dengan berdampak pada munculnya sikap kurang nyaman sehingga dapat menyebabkan terjadinya konflik sosial apabila tidak dikendalikan dengan baik.

Tidak hanya itu kesenjangan sosial dari sudut gaya komunikasi antara mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal seperti gaya intonasi dalam penyampaian dialog ketika sedang berbicara mampu menimbulkan persepsi negatif dan mengurangi keinginan untuk bergaul dengan mahasiswa rantau. Maka

dari itu hal tersebut dapat memperlebar jarak sosial antara mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal. Dampak tersebut tidak hanya mempengaruhi hubungan antara satu individu dengan individu lainnya akan tetapi menimbulkan stigma negatif terhadap semua mahasiswa perantau. Oleh karena itu mampu mengendalikan perbedaan antar budaya yang interaktif dan adaptif sehingga mampu menghargai menjadi kunci utama dalam memperkuat hubungan harmonis antara mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal (Budi *et al.*, 2024)

Terlepas dari itu dampak dari komunikasi antar budaya sangat luas dan beragam. Mulai dari kesalahpahaman yang memicu pertikaian hingga kerusakan fisik dan masalah sosial yang serius antar umat beragama. Adapun dampak yang paling utama apabila terjadinya konflik komunikasi antar budaya yaitu dapat memperburuk dan memperkeruh hubungan sosial antar individu dan kelompok budaya yang berakibatkan munculnya prasangka negatif sehingga memperkuat segregasi sosial dan ketidakadilan. Selain itu hal ini juga berdampak pada interaksi sosial yang menghilang, kerjasama yang menurun, kepedulian sosial yang menghilang, serta menghambat kemajuan sosial dan ekonomi masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda dalam ras, etnis dan budaya (Androfo & Hayat, 2020)

2.4 Peran Komunikasi Antar Budaya Dalam Strategi Penyelesaian Konflik

Peran komunikasi antar budaya dalam penyelesaian konflik terutama dalam konteks mahasiswa rantau dengan komunitas lokal di Kelurahan Tlogomas. Komunikasi yang efektif, memahami budaya satu sama lain dapat membantu membangun keharmonisan kedua belah pihak, selain itu komunikasi yang terbuka dan jujur dapat mengurangi ketegangan dan dapat menciptakan rasa saling percaya untuk menyelesaikan konflik. Komunikasi antar budaya juga berperan sebagai alat untuk membangun hubungan yang lebih era tantara komunitas lokal dengan mahasiswa rantau. Dengan memahami dan menghargai masing masing budaya, kedua belah pihak dapat menciptakan kolaborasi yang lebih baik dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, sosial dan ekonomi yang tentunya mengandung interaksi dan adaptasi antara kedua belah pihak. Hubungan yang harmonis antara mahasiswa rantau dengan komunitas lokal dapat

meningkatkan kualitas hidup yang baik sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis bagi kedua belah pihak (*Meilani et al., 2024b*).

2.5 Membangun Moralitas Komunitas Lokal dengan Mahasiswa Rantau

Membangun moralitas mahasiswa rantau di Kota Malang memiliki keterkaitan erat dengan proses interaksi dan penyesuaian diri mahasiswa di daerah baru yang tentu saja memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Selain itu proses penyesuaian mahasiswa rantau dengan masyarakat lokal Kota Malang seringkali menghadapi beberapa tantangan seperti perbedaan tutur kata, gaya bahasa, kebiasaan budaya, hingga pola komunikasi antar budaya dengan masyarakat setempat (*Septiawan et al., 2024*) Dalam menghadapi pola perbedaan komunikasi antar budaya tersebut, mahasiswa pendatang tentunya perlu membangun moralitas, adaptasi, berinteraksi, belajar bahasa lokal setempat, menyesuaikan gaya komunikasi, serta mengontrol budaya asli untuk dibawa ke daerah setempat agar dapat dengan mudah membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat lokal Kota Malang (*Anggraini, 2024*).

2.6 Landasan Teori

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teori *Interaksi Simbolik* dari salah satu tokoh sosiologi yakni, *George Herbert Mead*. (*Blumer, 1969; Mead, 1934*) dalam (*Muhtarom & Widiyanarti, 2024*) *George Herbert Mead* ini terbentuk oleh beberapa sumber intelektual, Berdasarkan pemikiran *George Herbert Mead* dan pengembangan konsep *Interaksi Simbolik* oleh *Herbert Blumer*, konflik komunikasi khususnya dalam konteks antarbudaya dapat dipahami sebagai akibat dari perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol komunikasi yang digunakan dalam interaksi sosial. Perbedaan makna atas bahasa, gestur, serta nilai dan norma sosial sering kali memicu kesalahpahaman yang berujung pada konflik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap proses pembentukan makna melalui interaksi simbolik menjadi landasan penting dalam merancang strategi komunikasi yang efektif.

Dalam konteks resolusi konflik, teori Interaksi Simbolik memberikan kerangka mikro-sosiologis untuk memahami bagaimana individu sebagai aktor aktif menafsirkan simbol dan membangun realitas sosial melalui interaksi. Kerangka ini kemudian dapat diintegrasikan dengan teori perencanaan dan strategi komunikasi menurut (Cangara, 2014), yang menekankan pentingnya analisis khalayak, perumusan pesan, dan pemilihan pendekatan komunikasi yang tepat. Strategi komunikasi yang dirancang dengan mempertimbangkan makna simbolik yang hidup dalam masing-masing budaya memungkinkan terjadinya dialog yang lebih empatik dan saling memahami.

Selanjutnya, teori pengambilan keputusan strategik dari (Salusu, 2015) memperkuat pendekatan ini dengan menempatkan strategi komunikasi sebagai bagian dari keputusan strategis dalam penyelesaian konflik. Dalam hal ini, pemahaman terhadap makna simbolik hasil interaksi sosial menjadi dasar dalam pengambilan keputusan komunikasi, mulai dari menentukan aktor yang berperan sebagai komunikator, memilih pesan yang bersifat inklusif, hingga menetapkan bentuk interaksi yang mendorong negosiasi makna. Dengan demikian, resolusi konflik tidak hanya dipahami sebagai proses struktural atau kebijakan semata, tetapi juga sebagai hasil dari proses komunikasi simbolik yang dikelola secara strategis.

Melalui integrasi teori Interaksi Simbolik, perencanaan dan strategi komunikasi, serta pengambilan keputusan strategik, penelitian ini memandang resolusi konflik sebagai proses komunikasi yang dinamis. Proses tersebut menuntut pemahaman mendalam terhadap makna simbolik, perbedaan budaya, serta kemampuan merancang strategi komunikasi yang adaptif dan berorientasi pada terciptanya pemahaman dan kesepakatan bersama.