

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Anxiety and Uncertainty Management Theory*

Teori AUM (*Anxiety/Uncertainty Management*) dikembangkan secara bertahap dari Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) yang dikemukakan oleh Berger dan Calabrese pada tahun 1975. Bersama Mitch Hammer, Gudykunst kemudian merumuskan suatu teori umum mengenai penyesuaian dalam konteks komunikasi antarbudaya yang mengintegrasikan dua elemen utama, yaitu kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) (Gudykunst & Hammer, 1988). Istilah *Anxiety/Uncertainty Management Theory (AUM)* pertama kali diperkenalkan oleh Gudykunst pada tahun 1993. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa dalam tahap awal interaksi antarindividu, fokus utama dari komunikasi adalah untuk meminimalkan tingkat ketidakpastian terhadap lawan bicara (Hergenhahn, 1970).

Pada saat individu berinteraksi dengan orang asing, mereka umumnya cenderung merasakan ketidakpastian dan kecemasan karena tidak mengetahui perilaku seperti apa yang dianggap tepat dalam situasi tersebut. Ketidakpastian diartikan sebagai "ketidakmampuan untuk memprediksi atau menjelaskan sikap, perilaku, atau perasaan orang lain" (Gudykunst, 2003: 169). Sementara itu, kecemasan merujuk pada "perasaan tidak nyaman, tegang, khawatir, atau gelisah" saat akan memulai interaksi dengan orang asing (Gudykunst, 2003: 169). Teori AUM berasumsi bahwa ketika individu asing berhasil mengelola kecemasan dan ketidakpastian mereka, maka mereka akan merasa lebih nyaman dalam budaya tempat mereka berada (Gudykunst, 1998: 228). Teori AUM memprediksi bahwa ketika tingkat kecemasan terlalu tinggi,

individu yang mengalami kecemasan pada tingkat yang terlalu tinggi cenderung menghindari keterlibatan dalam interaksi sosial. Sebaliknya, jika tingkat kecemasan terlalu rendah, individu biasanya menunjukkan kurangnya minat atau perhatian terhadap dinamika yang terjadi dalam proses interaksi (Jandt, 2004: 81).

Mindfulness atau kesadaran penuh adalah kunci penting untuk mengelola rasa cemas (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) ketika kita berkomunikasi dengan orang dari budaya yang berbeda (*stranger*) (Gudykunst & Kim, 1997). Gudykunst (2004: 289) menulis bahwa “ketika kita bersikap mindful, kita perlu melakukan negosiasi makna dengan orang asing.”. Artinya, sikap mindful mencerminkan keterbukaan dalam melihat suatu situasi dari berbagai sudut pandang, sehingga membantu kita memahami interaksi dengan individu dari latar budaya berbeda secara lebih baik, dibandingkan hanya menilainya berdasarkan kebiasaan atau norma budaya kita sendiri. Langer (1989) dalam (Gudykunst & Kim, 1997) mengemukakan tiga ciri utama *Mindfulness*, yaitu:

1. *Creating new categories*

Kita tidak boleh menilai orang hanya dari label umum seperti budaya, agama, atau etnis. Kita harus melihat keunikan tiap individu. Sikap mindful mendorong kita untuk membuat lebih banyak kategori yang lebih spesifik agar informasi yang kita gunakan untuk memahami orang lain menjadi lebih personal dan akurat.

2. *Being open to new information*

Terbuka terhadap informasi baru, tidak terpaku pada pengalaman sebelumnya, tapi terus memperhatikan hal-hal baru dalam interaksi. Saat kita berinteraksi secara otomatis (seperti dalam rutinitas), kita cenderung melihat situasi saat ini sama dengan sebelumnya. Tapi jika kita terbuka terhadap informasi baru, kita akan lebih peka terhadap perubahan kecil dalam perilaku kita dan

orang lain. Ini membantu kita bersikap lebih tepat dan efektif dalam komunikasi.

3. *Being aware of more than one perspective*

Agar bisa bersikap mindful, kita juga harus menyadari bahwa ada lebih dari satu sudut pandang yang bisa digunakan untuk memahami atau menjelaskan interaksi kita dengan orang lain. Komunikasi yang efektif hanya bisa terjadi ketika kita sadar bahwa orang lain memiliki cara pandang sendiri dalam menafsirkan pesan kita, dan mereka mungkin tidak memahami pesan itu seperti yang kita maksudkan.

Dalam teori *Anxiety/Uncertainty Management* (AUM) yang dikembangkan oleh Gudykunst, terdapat enam faktor dasar yang mempengaruhi tingkat ketidakpastian dan kecemasan dalam komunikasi antarbudaya. Keenam faktor ini disebut sebagai *superficial causes* atau penyebab permukaan, karena berfungsi sebagai faktor-faktor yang dapat memperkuat atau mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang dialami individu saat berinteraksi dengan orang dari budaya yang berbeda (Hergenhahn, 1970). Enam faktor yang saling berkaitan dan berperan dalam menjaga keseimbangan pengelolaan kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*), yaitu:

1. Konsep Diri (*Self-Concept*)

Konsep diri merujuk pada cara individu memandang dirinya sendiri. Grieve dan Hogg (1999) dalam (Hergenhahn, 1970) menyatakan bahwa seseorang menggunakan kategorisasi sosial terhadap diri sendiri dan orang lain untuk memperjelas persepsi terhadap dunia sosial dan posisi mereka di dalamnya, sehingga dunia menjadi lebih bermakna dan dapat diprediksi. Kategorisasi sosial ini membentuk identitas sosial yang kemudian memengaruhi perilaku dalam interaksi sosial. Dalam konteks komunikasi antarbudaya, Gudykunst berpendapat bahwa interaksi dengan individu dari budaya berbeda dapat

memengaruhi persepsi harga diri. Ketika pengalaman berinteraksi dengan orang asing meningkatkan rasa harga diri, individu akan lebih mampu mengelola kecemasan dan lebih akurat dalam memprediksi perilaku orang lain.

2. Motivasi untuk Berinteraksi dengan Orang Asing (*Motivation to Interact with Strangers*)

Motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing merupakan faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Menurut Turner (1988) dalam (Hergenhahn, 1970) motivasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk mempercayai orang asing, menganggap mereka dapat diandalkan dan perilakunya dapat diprediksi. Gudykunst (2004) dalam (Hergenhahn, 1970) menambahkan bahwa dalam proses ini, kategorisasi dan stereotip berperan aktif, jika perilaku orang asing sesuai dengan ekspektasi, konsep diri kita akan terkonfirmasi dan kita merasa diterima. Selain itu, semakin banyak informasi yang kita miliki tentang orang asing, semakin besar kemungkinan kita untuk memahami perilaku mereka, yang berujung pada meningkatnya minat untuk berinteraksi dan menurunnya kecemasan.

3. Reaksi terhadap Orang Asing (*Reaction to Strangers*)

Reaksi terhadap orang asing berkaitan dengan kemampuan individu untuk menunjukkan empati, beradaptasi terhadap perilaku baru, dan mengelola ambiguitas. Gudykunst dalam (Hergenhahn, 1970) menekankan bahwa semakin mampu seseorang mengolah informasi kompleks tentang budaya lain, semakin tepat pula prediksi terhadap perilaku individu asing, yang berdampak pada penurunan kecemasan. Tingkat toleransi terhadap ambiguitas turut menentukan kualitas informasi yang diperoleh, sehingga mengasah kemampuan memahami budaya lain secara lebih akurat.

4. Kategori Sosial terhadap Orang Asing (*Social Categorization of Strangers*)

Dalam interaksi dengan orang asing, individu cenderung melakukan kategorisasi berdasarkan ciri-ciri fisik, bahasa, atau perilaku. Kategorisasi ini membantu individu memahami lingkungan sosial dan memprediksi perilaku orang lain. Namun, penting untuk disadari bahwa setiap orang membawa beragam identitas sosial, sehingga prediksi berdasarkan satu kategori saja bisa menyesatkan. Gudykunst mengungkapkan bahwa peningkatan kesamaan yang dirasakan dengan orang asing dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan diri dalam memahami perilaku mereka. Dengan demikian, kategorisasi sosial, jika digunakan secara fleksibel, berperan penting dalam menurunkan kecemasan dan memperlancar komunikasi antarbudaya.

5. Proses Situasional (*Situational Processes*)

Proses situasional mengacu pada kondisi dan konteks pertemuan dengan orang asing yang dapat memengaruhi tingkat kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan. Gudykunst dan Argyle dalam (Hergenhahn, 1970) berpendapat bahwa lingkungan yang kooperatif dan positif dalam interaksi antarbudaya cenderung menurunkan kecemasan, meningkatkan rasa percaya diri, dan memperbaiki kemampuan memprediksi perilaku orang asing. Pencarian informasi aktif dan kesadaran atas kelebihan diri sendiri dalam situasi tersebut juga berkontribusi pada berkurangnya kecemasan.

6. Koneksi dengan Orang Asing (*Connections with Strangers*)

Ketertarikan terhadap individu dari budaya berbeda memainkan peran kunci dalam mengurangi ketidakpastian dan kecemasan dalam komunikasi antarbudaya. Gudykunst (2004) dalam (Hergenhahn, 1970) menekankan bahwa sifat hubungan dengan orang asing apakah bersifat dangkal atau berkembang menjadi kedekatan akan menentukan bagaimana pola komunikasi berlangsung. Sunnafrank dan Miller (1981) dalam

(Hergenan, 1970) menemukan bahwa kita lebih menyukai orang asing yang kita anggap mirip dengan diri kita. Namun, bahkan ketika terdapat perbedaan, rasa tertarik yang muncul dalam interaksi dapat mengurangi kecemasan dan mempererat hubungan. Seiring berkembangnya kedekatan, komunikasi menjadi lebih sinkron dan harmonis.

2.1.2 Komunikasi Antarbudaya

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Antarbudaya

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication* yang berakar dari bahasa Latin *communicare* atau *communis*, yang berarti “sama” atau “berbagi makna”. Makna tersebut merujuk pada adanya kesamaan pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dengan demikian, komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan melalui simbol atau lambang tertentu yang mengandung makna dilakukan oleh penyampai pesan (*source*), komunikator (*sender*) ditujukan kepada penerima pesan (*receive, communicant, audience*) (Hariyanto, 2021). Setiap orang berhubungan dengan sesamanya melalui berbagai bentuk komunikasi. Tidak hanya terbatas pada kata-kata yang diucapkan, komunikasi juga dapat berupa berbagai bentuk interaksi, seperti senyuman, anggukan kepala sebagai tanda persetujuan, bahasa tubuh, ekspresi minat, serta sikap dan perasaan yang ditunjukkan.

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang dipengaruhi oleh konteks sosial, seperti bahasa, penghormatan, suasana hati, dan tingkat kepercayaan diri. Semua ini terjadi dalam lingkungan sosial yang mencerminkan budaya, yang pada akhirnya mempengaruhi cara orang berkomunikasi (Sobarudin, 2019). Edward T. Hall menyebutkan dalam (Peacock, 1971) “*Culture is communication and communication is culture*”, hal tersebut menunjukkan Budaya dan komunikasi saling berhubungan erat dan membentuk suatu kesatuan yang tidak

terpisahkan. Budaya mencakup cara hidup yang diturunkan, meliputi nilai, keyakinan, dan perilaku, yang diwujudkan melalui komunikasi. Sementara itu, komunikasi merupakan proses pertukaran pesan yang baik mencerminkan maupun membentuk budaya tersebut. Dengan demikian, untuk memahami komunikasi, kita perlu memahami budaya, karena keduanya saling terkait.

Sebagai makhluk sosial, manusia selalu bergantung pada kehadiran orang lain. Kebutuhan ini hanya dapat terpenuhi melalui komunikasi, sehingga interaksi dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dihindari. Dengan kata lain, kehidupan manusia selalu berkembang seiring dengan dinamika komunikasi. Oleh karena itu, setiap individu di dunia perlu memahami bahwa kebutuhan hidupnya hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi dengan sesama. Perbedaan budaya dalam latar belakang seseorang memengaruhi perilaku komunikasi mereka.

2.1.2.2 Unsur-unsur dalam Komunikasi Antar Budaya

Dalam membangun suatu struktur atau sistem, unsur atau elemen memiliki peran penting sebagai komponen dasar penyusunnya. Dalam konteks komunikasi, unsur-unsur ini menjadi landasan utama agar proses penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lain dapat berlangsung dengan efektif, dengan tujuan memengaruhi pengetahuan, sikap, atau perilaku (Ammaria, 2017). Berdasarkan konsep ini, dalam komunikasi antarbudaya tidak akan berjalan optimal tanpa adanya unsur-unsur tersebut. Unsur - unsur yang berperan dalam mengelola pesan dan membentuk makna dalam interaksi komunikasi yaitu :

1) Pengirim (*Sender*)

Pengirim adalah individu atau kelompok yang memulai komunikasi karena adanya kebutuhan atau keinginan, baik dalam konteks sosial, pekerjaan, maupun pelayanan publik. Pengirim merancang dan menyampaikan pesan melalui suatu saluran kepada penerima.

2) Pesan (*Message*)

Pesan adalah informasi yang ingin disampaikan oleh pengirim agar dipahami oleh penerima. Pesan bisa bersifat *verbal* maupun *nonverbal*,

dikodekan dan dikirimkan melalui saluran tertentu untuk membentuk makna di pihak penerima.

3) Saluran (*Channel*)

Saluran merupakan media atau jalur yang digunakan untuk mentransfer pesan dari pengirim ke penerima. Saluran bisa langsung (tatap muka) atau dimediasi melalui alat komunikasi seperti ponsel, video, atau media sosial.

4) Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah individu atau kelompok yang menjadi target pesan dan tempat terjadinya pembentukan makna. Karena penerimalah yang menafsirkan pesan, komunikasi bersifat berbasis penerima. Pemahaman penerima bisa sesuai atau berbeda dengan maksud pengirim.

5) Respons (*Response*)

Respons adalah reaksi penerima setelah menafsirkan pesan. Respons bisa berupa tindakan sederhana seperti mengabaikan, atau reaksi ekstrem seperti tindakan agresif, tergantung makna yang diberikan pada pesan tersebut.

6) Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik merupakan petunjuk atau reaksi penerima terhadap pesan yang diterima, yang membantu pengirim menilai keberhasilan komunikasi. Berdasarkan umpan balik ini, pengirim bisa memperjelas, mengubah, atau menarik kembali pesan.

7) Lingkungan (*Environment*)

Lingkungan fisik adalah lokasi tempat komunikasi berlangsung, seperti kelas, kedai kopi, atau kantor. Lingkungan kontekstual atau sosial melibatkan norma sosial dan situasi yang memengaruhi gaya komunikasi, misalnya cara kita berbicara saat wawancara berbeda dengan saat meminta maaf kepada teman.

8) Gangguan (*Noise*)

Gangguan adalah segala bentuk hambatan yang mengganggu proses komunikasi, terdiri dari:

- a. Gangguan fisik, yaitu suara bising, percakapan lain, atau suara lalu lintas.
- b. Gangguan psikologis, yaitu pikiran yang terganggu oleh kekhawatiran atau emosi pribadi.
- c. Gangguan fisiologis, yaitu kondisi fisik seperti kurang tidur, sakit, atau ketidaknyamanan fisik.
- d. Gangguan semantic, yaitu hambatan bahasa seperti aksen, penggunaan kata yang salah, jargon, atau slang yang menyebabkan salah paham dalam komunikasi antarbudaya.

2.1.2.3 Elemen – elemen Komunikasi budaya

Dalam memahami komunikasi antarbudaya, terdapat tiga elemen utama yang harus diperhatikan, yaitu persepsi, komunikasi *verbal*, dan komunikasi *nonverbal*. Ketiga elemen ini menjadi fondasi yang dapat menentukan terjadinya kegagalan maupun keberhasilan dalam komunikasi lintas budaya (Ammaria, 2017).

1. Persepsi

Persepsi merupakan proses memahami makna dari objek sosial dan peristiwa yang kita alami dalam lingkungan sekitar. Setiap individu membentuk gambaran yang berbeda tentang realitas sekelilingnya. Persepsi sosial, yang muncul dalam proses komunikasi, jauh lebih kompleks dibandingkan dengan persepsi terhadap lingkungan fisik. Dalam komunikasi, persepsi sosial mengikuti beberapa prinsip utama, yaitu:

1) Persepsi berdasarkan pengalaman

Persepsi seseorang terhadap individu lain, objek, atau peristiwa, serta bagaimana ia meresponsnya, sangat dipengaruhi oleh pengalaman atau pembelajaran di masa lalu terkait hal-hal serupa. Pandangan seseorang tentang konsep wanita ideal, suami ideal, pekerjaan, sekolah, perilaku yang pantas, hingga gaya berpakaian sangat ditentukan oleh nilai-nilai budaya tempat ia dibesarkan.

2) Persepsi Bersifat Selektif

Setiap waktu, individu menerima jutaan rangsangan dari lingkungan sekitarnya melalui indera. Namun, berkat adanya mekanisme atensi, hanya rangsangan yang dianggap menarik perhatian yang akan diproses dan diterima. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi atensi ini, yaitu faktor internal meliputi berbagai aspek, seperti faktor biologis (misalnya rasa lapar atau haus), faktor fisiologis (seperti tinggi badan, berat badan, kondisi kesehatan, kelelahan, gangguan penglihatan atau pendengaran, dan disabilitas fisik), serta faktor sosial budaya seperti jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, profesi, pendapatan, peran sosial, status sosial, pengalaman masa lalu, kebiasaan, hingga faktor psikologis seperti kemauan, keinginan, motivasi, dan harapan. Semakin beragam faktor-faktor ini antar individu, semakin beragam pula persepsi mereka terhadap realitas.

Sementara itu, faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap objek meliputi karakteristik objek itu sendiri, seperti gerakan, intensitas, kontras, kebaruan, dan frekuensi perulangan. Objek yang bergerak cenderung lebih menarik perhatian dibandingkan objek diam seperti halnya kita lebih menyukai televisi (gambar bergerak) daripada komik (gambar statis). Rangsangan dengan intensitas tinggi, seperti suara keras, ukuran tubuh yang mencolok, warna kulit yang berbeda, atau wajah yang sangat menarik, juga lebih mudah menarik perhatian.

3) Persepsi Bersifat Dugaan

Informasi yang diperoleh melalui proses penginderaan terhadap suatu objek seringkali tidak sepenuhnya lengkap, sehingga persepsi yang terbentuk sering merupakan hasil dari lompatan langsung menuju kesimpulan. Proses ini membuat individu menafsirkan objek dengan melengkapinya secara mental. Sebagai contoh, ketika melihat pesawat terbang di

langit, kita tidak secara langsung melihat awak atau penumpangnya. Namun, berdasarkan pengalaman sebelumnya, kita mengasumsikan bahwa pesawat tersebut pasti diawaki.

4) Persepsi Bersifat Evaluatif

Sebagian besar individu menjalani aktivitas sehari-hari dengan keyakinan bahwa apa yang mereka persepsikan merupakan realitas yang sesungguhnya. Mereka memandang proses penerimaan dan penafsiran pesan sebagai sesuatu yang berlangsung secara alami. Meskipun pada tingkat tertentu asumsi ini benar, terdapat kalanya indera dan persepsi manusia justru menimbulkan kesalahan, sehingga memunculkan keraguan terhadap sejauh mana persepsi tersebut benar-benar merepresentasikan realitas. Dengan kata lain, persepsi terhadap objek tidak pernah sepenuhnya objektif, karena dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu serta kepentingan pribadi. Persepsi bersifat subjektif dan individual. Andrea I. Rich dalam (Ammaria, 2017) menyatakan bahwa persepsi pada dasarnya merupakan cerminan dari kondisi fisik maupun psikologis seseorang, bukan representasi objektif terhadap karakteristik atau kualitas mutlak dari objek yang diam.

5) Persepsi Bersifat Kontekstual

Setiap rangsangan eksternal perlu diorganisasikan, di mana konteks menjadi faktor kuat yang membentuk persepsi. Persepsi bersifat kontekstual, baik dalam struktur objek berdasarkan prinsip kemiripan, kedekatan, dan kelengkapan, maupun dalam kecenderungan individu untuk menafsirkan suatu rangsangan berdasarkan pengalaman, seperti dalam mengisi teka-teki silang. Dalam komunikasi antarbudaya, persepsi dipengaruhi oleh unsur budaya universal seperti bahasa, teknologi, mata pencaharian, organisasi sosial, sistem pengetahuan, religi, dan kesenian. Selain itu, kepercayaan, nilai, dan pandangan dunia turut membentuk persepsi individu. Kepercayaan merupakan

anggapan subjektif tanpa perlu pembuktian, sedangkan nilai memberikan penilaian normatif tentang baik-buruk dan benar-salah. Pandangan dunia tentang manusia, Tuhan, dan alam semesta juga berpengaruh, misalnya perbedaan pandangan tentang manusia dalam agama Islam dan Kristen. Orientasi terhadap alam dan aktivitas juga memengaruhi bagaimana individu mempersepsikan dan memperlakukan lingkungan.

2. Komunikasi *Verbal*

Bahasa merupakan sistem kode *verbal* yang terdiri dari seperangkat simbol dan aturan kombinasi simbol, yang digunakan dan dipahami oleh suatu komunitas. Bahasa tidak terlepas dari budaya. Menurut hipotesis Sapir-Whorf dalam (Ammaria, 2017) atau yang dikenal sebagai Teori Relativitas Linguistik, setiap bahasa membentuk dunia simbolik tersendiri yang merefleksikan realitas pikiran, pengalaman batin, dan kebutuhan pemakainya. Dengan demikian, perbedaan bahasa dapat memengaruhi cara seseorang berpikir, memahami lingkungan, serta bertindak. Sejalan dengan pendapat Andrea L. Rich, Ohoiwutun menyatakan bahwa dalam komunikasi antarbudaya perlu memperhatikan beberapa aspek, yaitu:

- 1) Kapan berbicara,
- 2) Apa yang disampaikan,
- 3) Cara memperhatikan,
- 4) Intonasi,
- 5) Gaya bahasa yang digunakan (apakah kaku atau puitis),
- 6) Penggunaan bahasa tidak langsung

Kurangnya perhatian terhadap perbedaan-perbedaan tersebut dapat menyebabkan kesalahpahaman, timbulnya kebencian, bahkan merusak hubungan antarindividu dari budaya yang berbeda.

3. Komunikasi *Nonverbal*

Secara umum, pesan *nonverbal* mencakup semua bentuk isyarat yang tidak menggunakan kata-kata. Seperti halnya bahasa

verbal, sebagian besar isyarat *nonverbal* juga tidak bersifat universal, melainkan dipengaruhi oleh budaya dan dipelajari melalui pengalaman. Hanya sedikit isyarat *nonverbal* yang bersifat alami. Misalnya, manusia secara naluriah tahu cara tersenyum, namun waktu, tempat, dan kepada siapa ekspresi itu ditunjukkan dipengaruhi oleh pembelajaran budaya dan konteks sosial.

Simbol-simbol *nonverbal* seringkali lebih sulit diinterpretasikan dibandingkan simbol *verbal*. Meskipun demikian, dalam banyak situasi, bahasa *nonverbal* biasanya mendukung komunikasi *verbal*, seperti gerakan tubuh yang sinkron dengan ucapan, misalnya anggukan kepala saat menyatakan persetujuan. Menurut Liliweri, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi komunikasi antarbudaya dalam penggunaan pesan *nonverbal*, yaitu:

- 1) Kinestik, adalah sesuatu yang berkaitan dengan bahasa tubuh, seperti posisi dan orientasi tubuh, ekspresi wajah, dan gerakan anggota tubuh, yang memiliki makna berbeda di setiap budaya.
- 2) Okulesik, adalah sesuatu berkaitan dengan gerakan dan posisi mata, yang dapat mengungkapkan berbagai emosi seperti kasih sayang atau kemarahan.
- 3) Haptik, adalah berkaitan dengan sentuhan, yang menunjukkan sejauh mana individu merasa nyaman untuk menyentuh atau dipeluk oleh orang lain.
- 4) Proksemik, adalah hal yang menyangkut penggunaan ruang dan jarak dalam komunikasi. misalnya, kedekatan fisik dapat menunjukkan keakraban.
- 5) Kronemik, adalah sesuatu yang berkaitan dengan konsep waktu, budaya yang menghargai ketepatan waktu sering dianggap lebih maju, sedangkan ketidaktepatan waktu dapat diasosiasikan dengan sifat malas atau tidak bertanggung jawab.
- 6) Tampilan (*Appearance*), adalah cara seseorang menampilkan dirinya, baik tampilan biologis (seperti warna kulit dan struktur

tubuh) maupun tampilan yang dibentuk (seperti pilihan pakaian), dapat memengaruhi penilaian sosial.

- 7) Postur (*Posture*), adalah posisi tubuh saat berdiri atau duduk juga membawa makna budaya. contohnya dalam budaya Jawa, menundukkan badan saat berhadapan dengan orang yang lebih tua dianggap sebagai tanda hormat.
- 8) Paralinguistik, adalah gabungan elemen *verbal* dan *nonverbal*, seperti nada suara atau irama berbicara, yang membantu menyampaikan maksud dalam komunikasi antarbudaya.
- 9) Simbolisme dan komunikasi *nonverbal* pasif, termasuk simbolisme warna dan angka yang berbeda di berbagai budaya.

2.1.2.4 Hambatan-hambatan Komunikasi antarbudaya

Komunikasi antarbudaya merupakan proses interaksi antara individu dengan latar belakang sosial dan budaya yang berbeda, yang sering kali menimbulkan kesalahpahaman dalam menafsirkan pesan karena perbedaan budaya, tujuan hidup, serta cara berkomunikasi yang dipengaruhi oleh bahasa, aturan, dan norma masing-masing (Marsellina, 2016). Dalam komunikasi antarbudaya, bahasa sebagai bentuk komunikasi *verbal* menjadi simbol utama yang dapat disampaikan secara lisan maupun tulisan, berperan sebagai alat interaksi untuk menyampaikan pikiran dan perasaan. Perbedaan persepsi terhadap suatu hal dapat diselaraskan melalui penggunaan bahasa, yang hanya dapat berfungsi efektif jika terdapat kesepakatan di antara para penggunanya.

Komponen utama dalam komunikasi budaya biasanya berlangsung dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya. Misalnya, dalam bahasa Inggris, hanya dengan menaikkan nada suara di akhir kalimat, suatu pernyataan dapat berubah menjadi pertanyaan. Kemampuan untuk menyampaikan makna dalam waktu singkat ini sering menjadi penyebab kesalahpahaman dalam interaksi antarbudaya (Peacock, 1971).

Namun, dalam komunikasi antarbudaya, perbedaan bahasa, persepsi, dan norma sosial sering kali menjadi penghalang dalam

menyampaikan dan memahami pesan dengan tepat. Hambatan-hambatan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman yang mengganggu efektivitas komunikasi antara individu dari budaya yang berbeda. Hambatan komunikasi, atau yang dikenal sebagai *communication barrier*, merupakan segala sesuatu yang menghalangi terjadinya komunikasi yang efektif. Menurut Effendi dkk. (2006:42), salah satu contoh hambatan komunikasi antar budaya adalah perbedaan makna anggukan kepala. Di Amerika Serikat, anggukan kepala menunjukkan bahwa seseorang memahami suatu pesan, sedangkan di Jepang, anggukan kepala tidak selalu berarti persetujuan, melainkan sekadar tanda bahwa seseorang sedang mendengarkan. Berikut adalah beberapa jenis hambatan komunikasi antar budaya menurut Chaney & Martin dalam Sanjaya (2013: 11-12):

1. Hambatan Fisik (*Physical*)

Hambatan komunikasi ini berkaitan dengan faktor waktu, lingkungan, kebutuhan individu, dan media komunikasi. Misalnya, dalam suatu lingkungan dengan budaya komunikasi yang beragam, interaksi dapat menjadi kurang efektif karena adanya perbedaan dalam bahasa, gaya berpakaian, makanan, dan aspek budaya lainnya yang sulit disatukan.

2. Hambatan Budaya (*Cultural*)

Hambatan ini muncul akibat perbedaan etnis, agama, serta latar belakang sosial yang dapat menghambat komunikasi antar budaya. Variasi budaya yang signifikan sering kali menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif.

3. Hambatan Persepsi (*Perceptual*)

Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda terhadap suatu hal, sehingga cara mereka memahami dan menafsirkan suatu informasi juga berbeda. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pandangan dan cara hidup antar budaya, yang dapat menghambat komunikasi.

4. Hambatan Motivasi (*Motivational*)

Jenis hambatan ini berkaitan dengan tingkat motivasi penerima pesan. Jika penerima tidak memiliki keinginan atau minat untuk menerima informasi, atau sedang merasa malas dan tidak termotivasi, maka komunikasi menjadi tidak efektif.

5. Hambatan Pengalaman (*Experiential*)

Setiap individu memiliki latar belakang pengalaman yang berbeda, yang mempengaruhi cara mereka memahami dan menafsirkan informasi. Seseorang dengan pengalaman luas mungkin lebih mudah berbicara dan berbagi informasi, sedangkan individu dengan pengalaman terbatas mungkin hanya mendengarkan tanpa banyak berkontribusi dalam komunikasi.

6. Hambatan Emosi (*Emotional*)

Hambatan ini berkaitan dengan kondisi emosional penerima pesan. Jika seseorang sedang dalam keadaan emosional yang buruk, maka komunikasi akan lebih sulit dilakukan. Individu yang sedang marah atau stres cenderung sulit untuk berkomunikasi secara efektif.

7. Hambatan Bahasa (*Linguistic*)

Perbedaan bahasa dapat menjadi hambatan komunikasi apabila pengirim dan penerima pesan menggunakan bahasa yang berbeda atau terdapat penggunaan kata-kata yang sulit dipahami. Jika penerima tidak memahami pesan yang disampaikan, maka umpan balik tidak akan optimal, dan komunikasi menjadi tidak efektif.

8. Hambatan *Nonverbal* (*Nonverbal*)

Hambatan *nonverbal* terjadi ketika faktor selain kata-kata, seperti ekspresi wajah atau bahasa tubuh, mempengaruhi komunikasi. Misalnya, ekspresi wajah yang memerah saat berbicara bisa membuat pengirim pesan merasa tidak nyaman atau ragu dalam menyampaikan informasi, sehingga komunikasi menjadi kurang efektif.

2.1.3 *Culture shock*

2.1.3.1 Pengertian *Culture shock*

Istilah “*culture shock*” pertama kali dikemukakan oleh Oberg dalam sebuah artikel deskriptif singkat. Oberg berpendapat bahwa *culture shock* terjadi akibat kecemasan yang timbul dari hilangnya semua tanda dan simbol sosial yang familiar dalam interaksi sosial (Yue & Le, 2012). *Culture shock* atau gegar budaya muncul akibat rasa cemas yang terjadi ketika seseorang kehilangan tanda-tanda dan simbol-simbol sosial yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Tanda-tanda ini mencakup berbagai kebiasaan, seperti kapan harus berjabat tangan, apa yang harus diucapkan saat bertemu orang baru, bagaimana memberikan tip, cara memberi instruksi, hingga kapan menerima atau menolak undangan. Menurut Oberg, *Culture shock* dianggap sebagai pengalaman yang dialami oleh orang-orang yang tiba-tiba dipindahkan ke luar negeri. Fenomena ini memiliki gejala, penyebab, dan cara mengatasinya seperti halnya penyakit (Oberg, 2006).

Teori Oberg didukung oleh beberapa ahli. Seperti, Kenneth (1971) dalam (Yue & Le, 2012) mencatat *culture shock* merupakan fenomena yang umum dialami oleh pendatang sementara (*sojourners*), yang ditandai dengan menurunnya kemampuan individu dalam melakukan penyesuaian sosial dan personal yang disertai gangguan perilaku atau gejala neurotik saat seseorang menghadapi situasi penuh tekanan. Adler dalam (Yue & Le, 2012) juga sependapat bahwa *culture shock* pada dasarnya adalah serangkaian reaksi emosional terhadap hilangnya penguatan perseptual dari budaya asal seseorang, terhadap rangsangan budaya baru yang memiliki sedikit atau tidak ada makna, serta terhadap kesalahpahaman dalam menghadapi pengalaman baru dan beragam. *Culture shock* (gegar budaya) pada dasarnya adalah hilangnya atau terdistorsinya banyak isyarat yang familiar yang biasa ditemui di rumah, lalu digantikan dengan isyarat lain yang asing. Sebagian besar dari apa yang terjadi dalam pengorganisasian dan penggunaan ruang

memberikan petunjuk penting mengenai isyarat spesifik yang bertanggung jawab atas terjadinya gegar budaya (Peacock, 1971).

Culture shock adalah kondisi psikologis yang menimbulkan ketidaknyamanan saat menghadapi aktivitas atau situasi baru dalam lingkungan yang asing (Moningka, 2023). *Culture shock* adalah tekanan mental dan fisik awal yang dialami seseorang, dalam tingkat yang berbeda-beda, ketika memasuki budaya yang berbeda dari budaya asalnya. Jika tingkat tekanan ini melampaui batas toleransi individu, orang tersebut dapat menjadi tidak berfungsi secara emosional maupun fisik, menarik diri dari budaya baru tersebut, baik dengan kembali ke negara asalnya atau membatasi interaksi hanya dengan komunitas ekspatriat setempat. Di sisi lain, jika *culture shock* yang dialami tidak terlalu parah sebagaimana yang sering terjadi individu akan memulai proses akulturasi, yaitu belajar untuk beradaptasi, menjadi fungsional, dan merasa nyaman di lingkungan budaya barunya (Samovar *et al.*, 2017).

Gegar budaya atau *culture shock* adalah reaksi emosional negatif yang dialami individu ketika pindah ke budaya baru yang sangat berbeda dari budaya asalnya. Kondisi ini terjadi akibat kurangnya pemahaman dan pandangan negatif terhadap budaya baru tersebut, ditambah dengan adanya perbedaan dalam bahasa, nilai, dan keyakinan antara budaya asal dan budaya yang dihadapi. Selain itu, pengalaman diskriminasi, kurangnya penghargaan dari masyarakat setempat, serta perasaan kesepian dan masalah ekonomi yang dialami oleh ekspatriat juga menjadi faktor penyebab terjadinya gegar budaya (Nalarati, 2015).

Taft (1977) dalam (Yue & Le, 2012) mengemukakan enam aspek *culture shock* yang dipandang sebagai rumusan konsensus paling representatif dalam memahami fenomena tersebut:

1. Tekanan akibat upaya yang diperlukan untuk melakukan adaptasi psikologis dalam lingkungan baru.
2. Rasa kehilangan dan perasaan terampas terkait dengan teman, status, profesi, dan kepemilikan pribadi.

3. Penolakan dari anggota budaya baru dan/atau menolak budaya baru yang dihadapi.
4. Kebingungan dalam peran, harapan peran, nilai-nilai, perasaan, dan identitas diri di lingkungan baru.
5. Kejutan, kecemasan, bahkan rasa jijik dan kemarahan setelah menyadari adanya perbedaan budaya.
6. Perasaan tidak berdaya akibat ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

2.1.3.2 Dimensi *Culture shock*

Culture shock dianalisis berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Affect, Behaviour, and Cognitive* (ABC's of *Culture shock*), sebagaimana dijelaskan oleh Ward, Bochner, dan Furnham (Ward *et al.*, 2020).

1. *Affect* mengacu pada respons emosional individu saat menghadapi budaya baru, termasuk perasaan cemas, kebingungan, ketidakpastian, hingga stres akibat perbedaan budaya yang signifikan. Respons afektif ini serupa dengan konsep awal *culture shock* yang dikemukakan oleh Oberg (1960) dalam (Ward *et al.*, 2020), di mana individu mengalami ketidaknyamanan emosional ketika pertama kali beradaptasi dengan lingkungan asing.
2. *Behaviour* berfokus pada bagaimana seseorang menyesuaikan perilakunya dalam budaya baru, termasuk kemampuan dalam berkomunikasi, memahami norma sosial, dan berinteraksi dengan individu dari budaya yang berbeda. Adaptasi perilaku menjadi bagian penting dalam proses penyesuaian agar individu dapat berfungsi secara efektif dalam lingkungan baru.
3. *Cognitive* mencerminkan bagaimana individu berpikir, menafsirkan, dan memahami perbedaan budaya. Proses kognitif ini mencakup persepsi terhadap norma sosial, nilai, dan harapan dalam budaya baru, serta bagaimana individu membandingkan pengalaman mereka dengan budaya asalnya.

Pendekatan ABC dalam *culture shock* menunjukkan bahwa respons terhadap lingkungan budaya yang baru bukanlah sekadar reaksi negatif yang pasif, sebagaimana yang dijelaskan oleh Oberg (1960) dalam (Ward *et al.*, 2020), tetapi lebih merupakan proses aktif dalam menghadapi perubahan dan menyesuaikan diri dengan budaya kedua. Selain itu, prinsip *cultural distance* juga digunakan untuk menjelaskan sejauh mana individu mengalami dan mengatasi *culture shock*, di mana semakin besar perbedaan antara budaya asal dan budaya baru, semakin tinggi kemungkinan individu mengalami tantangan dalam proses adaptasi.

2.1.3.3 Faktor – faktor Penyebab *Culture shock*

Menurut Winkelman (1994), *culture shock* dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang memengaruhi individu secara fisik, psikologis, dan sosial. Beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap *culture shock* adalah *Stress Reactions*, *Cognitive Fatigue*, *Role Shock*, dan *Personal Shock* (Winkelman, 1994).

1. *Stress Reactions*

Penyebab utama *culture shock* adalah stres akibat paparan lingkungan baru. Stres tersebut berdampak pada respons fisiologis tubuh, antara lain meningkatnya aktivitas sistem saraf simpatis serta terganggunya fungsi sistem kekebalan tubuh, sebagaimana dijelaskan oleh Levine, Goldman, & Cooper, 1972, dalam (Ward *et al.*, 2020). Akibatnya, individu menjadi lebih rentan terhadap berbagai penyakit dan mengalami gejala psikologis, seperti kecemasan, depresi, serta ketidaknyamanan fisik. Stres ini tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik, tetapi juga mempengaruhi kondisi emosional individu yang sedang menyesuaikan diri dengan budaya baru.

2. *Cognitive Fatigue*

Culture shock juga dapat disebabkan oleh kelelahan mental akibat informasi yang berlebihan atau *information overload*. Menurut Guthrie, 1975 dalam (Ward *et al.*, 2020) pada lingkungan

baru, individu harus secara sadar memahami bahasa, komunikasi *nonverbal*, serta norma sosial yang sebelumnya diproses secara otomatis dalam budaya asal. Proses ini menuntut energi mental yang besar dan dapat menyebabkan kelelahan mental dan emosional. Dampak dari kelelahan kognitif ini antara lain sakit kepala, stres, serta kecenderungan untuk mengisolasi diri, terutama setelah seharian berinteraksi dengan lingkungan baru.

3. *Role Shock*

Menurut Byrnes, 1966 dalam (Ward *et al.*, 2020), identitas sosial seseorang dapat terganggu akibat perubahan peran dalam budaya baru. Dalam budaya asal, individu memiliki peran sosial yang terstruktur dan berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologisnya. Namun, ketika memasuki budaya baru, peran tersebut dapat hilang atau berubah secara drastis, sehingga menyebabkan kebingungan peran, ketidakpastian sosial, serta konflik identitas. Misalnya, seseorang yang sebelumnya independen mungkin harus bergantung pada otoritas tertentu di lingkungan baru, atau sebaliknya, seseorang yang sebelumnya memiliki posisi bergantung harus menyesuaikan diri dengan tingkat kemandirian yang lebih tinggi. Perubahan peran sosial ini dapat menyebabkan ketidakstabilan emosional dan mempengaruhi cara individu beradaptasi dengan budaya baru.

4. *Personal Shock*

Perubahan dalam kehidupan pribadi juga dapat menyebabkan *culture shock*. Menurut Furnham & Bochner, 1986 dalam (Ward *et al.*, 2020) hilangnya kedekatan dengan orang-orang terdekat serta perpisahan dari individu yang memiliki ikatan emosional yang kuat dapat menimbulkan munculnya perasaan sedih dan kecemasan. Gejala lain yang mungkin muncul akibat kejutan pribadi ini meliputi kecenderungan untuk menarik diri dari lingkungan sosial, tidur berlebihan, pola makan kompulsif, iritabilitas tinggi, konflik dalam hubungan keluarga, serta hilangnya efektivitas dalam bekerja. Selain itu, konflik nilai dan norma dalam budaya baru dapat

menyebabkan individu merasa tidak nyaman atau mengalami krisis identitas karena adanya pertentangan dengan nilai-nilai yang telah dianut sebelumnya.

Secara keseluruhan, *culture shock* merupakan pengalaman kompleks yang tidak hanya melibatkan tantangan fisik, tetapi juga psikologis dan sosial. Faktor-faktor seperti reaksi stres, kelelahan kognitif, perubahan peran sosial, serta kejutan pribadi dapat berdampak signifikan terhadap kesejahteraan individu dalam proses adaptasi budaya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor ini sangat penting agar individu dapat mengembangkan strategi yang efektif dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

2.1.3.4 Tingkatan *Culture shock*

Oberg (1960) dalam (Ward *et al.*, 2020) menjelaskan tahapan dalam *culture shock* dengan istilah "fase", di mana *culture shock* terjadi sebagai akibat dari tekanan saat beradaptasi dengan budaya baru. Hal ini dihubungkan dengan perasaan kehilangan, kebingungan, dan ketidakberdayaan akibat hilangnya norma budaya serta ritual sosial yang biasa dijalani. Tahapan *culture shock* ini terdiri dari beberapa fase:

1. The honeymoon or tourist phase

Tahap pertama ini biasanya dialami oleh mereka yang mengunjungi budaya lain untuk bulan madu, liburan, atau perjalanan bisnis singkat. Fase ini ditandai dengan kegembiraan, euforia, antusiasme, sulit tidur, harapan positif, serta idealisasi terhadap budaya baru. Perbedaan budaya dianggap menarik dan menyenangkan. Walaupun mungkin ada kecemasan dan stres, biasanya hal ini ditafsirkan secara positif. Fase ini bertolak belakang dengan konsep *culture shock* karena wisatawan, pebisnis, atau pengunjung jangka pendek umumnya hanya berinteraksi dengan lingkungan yang terisolasi, seperti hotel, resor, atau bandara, sehingga tidak harus berhadapan langsung dengan budaya lokal secara mendalam.

2. *The crises or cultural shock phase*

Menurut Furnham dan Bochner, dalam (Ward *et al.*, 2020) perpindahan dari fase bulan madu ke fase krisis bergantung pada karakteristik individu, persiapan, serta berbagai faktor lainnya. Fase ini dapat muncul segera setelah kedatangan atau tertunda beberapa minggu hingga satu bulan. Krisis bisa muncul secara tiba-tiba atau berkembang secara bertahap melalui serangkaian masalah dan pengalaman negatif. Bagi sebagian orang, *culture shock* bisa dimulai sejak kedatangan, misalnya saat merasakan perbedaan budaya atau perbedaan cuaca. Reaksi individu memang bervariasi, tetapi ada ciri-ciri umum dalam *culture shock*. Segala sesuatu mulai terasa salah, masalah kecil tampak lebih besar, dan perbedaan budaya yang awalnya menarik menjadi menjengkelkan. Individu mulai sangat memperhatikan kebersihan makanan, air minum, tempat tidur, dan lingkungan sekitar.

Perasaan kecewa, frustrasi, tidak sabar, dan tegang semakin meningkat. Hidup terasa tidak masuk akal, dan individu mungkin merasa tidak berdaya, bingung, tidak disukai oleh orang lain, atau diperlakukan seperti anak kecil. Perasaan kehilangan kendali atas hidup dapat menyebabkan depresi, isolasi, kemarahan, atau permusuhan. Keadaan emosional yang berlebihan serta kelelahan bisa disertai dengan gangguan fisik atau psikosomatis. Sering kali, individu merasa dicurangi, menjadi terlalu sensitif, curiga, bahkan paranoid, dengan ketakutan akan dirampok atau diserang. Pada fase ini, individu cenderung mencari cara untuk kembali ke kebiasaan budaya asalnya sebagai bentuk perlindungan dari budaya asing. Rencana untuk belajar bahasa setempat bisa tertunda, masalah terus bertambah, dan keinginan untuk pulang semakin kuat.

3. *The adjustment, reorientation, and gradual recovery phase*

Tahap ketiga ini berfokus pada bagaimana individu belajar beradaptasi dengan budaya baru secara efektif. Penyelesaian *culture shock* terletak pada kemampuan individu untuk menemukan cara

adaptasi yang dapat diterima dalam budaya tersebut. Penyesuaian ini berlangsung dalam pola yang siklis dan unik bagi setiap individu. Namun, tidak semua orang mampu mencapai adaptasi yang efektif. Beberapa memilih untuk kembali ke negara asalnya selama fase krisis. Yang lain memilih bentuk isolasi, seperti tinggal di komunitas etnis sendiri dan menghindari pembelajaran budaya baru, seperti yang sering terjadi pada imigran generasi pertama.

Namun, jika seseorang ingin berfungsi secara efektif dalam budaya baru, maka mereka harus menyesuaikan diri dan beradaptasi. Dalam tahap ini, individu mulai mengembangkan keterampilan pemecahan masalah dalam menghadapi budaya asing serta mulai menerima kebiasaan dan nilai-nilai setempat dengan sikap yang lebih positif. Budaya yang sebelumnya terasa membingungkan mulai masuk akal, dan reaksi negatif terhadapnya mulai berkurang seiring dengan kesadaran bahwa masalah yang dialami lebih disebabkan oleh ketidapkahaman, ketidakterimaan, dan ketidakmampuan untuk beradaptasi.

Dalam tahap ini, individu mulai menghargai budaya baru dan menikmati tantangan dalam mempelajarinya. Meskipun masalah masih ada, individu memiliki sikap positif dalam menyelesaikannya dan terus menyesuaikan diri secara perlahan. Proses penyesuaian ini melibatkan berbagai krisis yang muncul berulang kali dan membutuhkan penyesuaian kembali.

4. The adaptation, resolution, or acculturation phase

Fase keempat dicapai ketika individu telah berhasil menyesuaikan diri dan mengembangkan strategi yang stabil dalam menghadapi masalah serta mengelola kehidupan di lingkungan budaya baru. Ada berbagai pilihan adaptasi tergantung pada karakteristik dan tujuan individu. Meskipun asimilasi penuh mungkin sulit atau bahkan tidak mungkin, individu tetap akan mengalami proses akulturasi dan dapat mengalami perubahan pribadi yang signifikan. Dalam proses adaptasi ini, seseorang bisa

mengembangkan identitas dwibudaya, di mana unsur-unsur budaya baru diintegrasikan ke dalam konsep diri sebelumnya.

Penting untuk menyadari bahwa adaptasi yang efektif akan membawa perubahan dalam diri seseorang. Perubahan ini mengarah pada pengembangan identitas dwibudaya serta integrasi aspek-aspek budaya baru ke dalam diri individu. Mencapai tahap ini membutuhkan respons yang konstruktif terhadap *culture shock* serta strategi adaptasi yang efektif.

2.1.4 Adaptasi Budaya

2.1.4.1 Adaptasi

Adaptasi merupakan tingkat perubahan yang terjadi ketika seseorang berpindah dari lingkungan yang sudah familiar ke lingkungan yang masih asing baginya. Proses ini melibatkan perpindahan melintasi batas budaya. Adaptasi menjadi suatu proses alami yang pasti dialami oleh setiap individu saat berinteraksi dalam lingkungan baru (Pongantung *et al.*, 2018).

Adaptasi adalah sebuah tantangan yang harus diatasi ketika seseorang atau sekelompok orang berinteraksi dengan pihak lain yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Proses adaptasi antar budaya adalah interaksi yang berlangsung melalui komunikasi individu pendatang dengan lingkungan sosial dan budaya yang baru. Adaptasi adalah hasil kolaborasi antara usaha pendatang dan penerimaan dari lingkungan setempat. Adaptasi antarbudaya dapat dikatakan berjalan secara optimal apabila individu pendatang dan masyarakat dari budaya setempat saling menerima, menghargai, serta menghormati perbedaan budaya masing-masing (Inderasari & Agustina, 2017).

Adaptasi terjadi secara bertahap melalui perubahan kecil yang terus berkembang hingga menjadi inovasi besar. Misalnya, perbaikan sedikit demi sedikit dalam desain pesawat pada akhirnya menghasilkan teknologi canggih yang tidak terbayangkan sebelumnya (Peacock, 1971). Dalam perubahan budaya, adaptasi juga dimulai dari kebiasaan kecil yang berkembang di lingkungan sehari-hari. Untuk

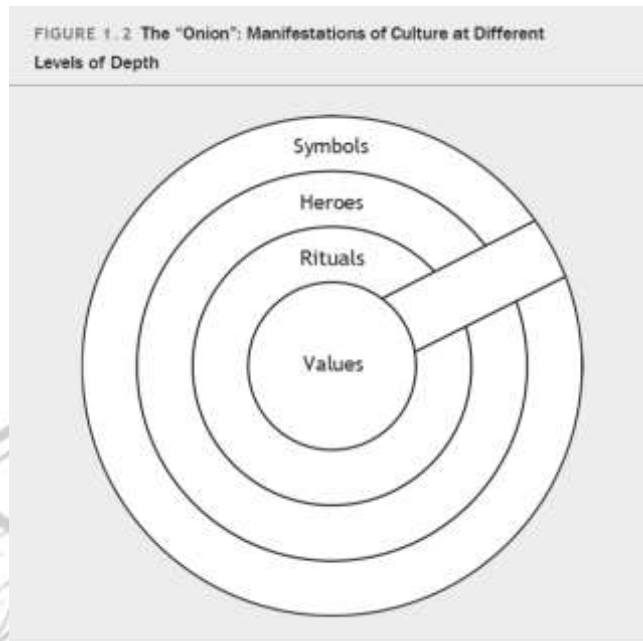
memperkenalkan perubahan, seseorang perlu memahami bagaimana orang-orang secara informal menyesuaikan diri dengan lingkungan mereka dan melihat mana yang paling efektif. Setelah itu, adaptasi tersebut perlu disadarkan agar dapat diterapkan lebih luas.

Lingkungan tempat kita berkomunikasi memengaruhi cara kita menyampaikan dan menafsirkan pesan. Lokasi geografis, iklim, dan tata ruang arsitektur, serta persepsi kita terhadap lingkungan, berpengaruh pada cara kita menafsirkan rangsangan yang masuk dan prediksi yang kita buat tentang perilaku orang asing. Karena orang asing mungkin memiliki persepsi dan orientasi yang berbeda terhadap lingkungan, mereka dapat menafsirkan perilaku secara berbeda dalam situasi yang sama (Gudykunst & Kim, 1997).

2.1.4.2 Budaya

Ketika seseorang berpindah ke lingkungan baru atau berinteraksi dengan orang dari budaya yang berbeda, mereka melalui proses adaptasi budaya yang berbeda. Perbedaan budaya memanasifestasikan dirinya dalam berbagai cara. Dari sekian banyak istilah yang digunakan untuk menggambarkan manifestasi budaya, satu cara untuk memahami budaya adalah dengan melihatnya sebagai lapisan-lapisan, seperti the onion model yang terdiri dari beberapa elemen (Field, 2011).

Gambar 2.1 The Onion Model



Sumber: Culture and Organizations Software of the Mind Book 3th Edition

1. *Symbols*

Symbols adalah kata, gerakan, gambar, atau objek yang membawa makna tertentu dan hanya dikenali oleh mereka yang berbagi budaya tersebut. Kata-kata dalam suatu bahasa atau jargon termasuk dalam kategori ini, begitu pula dengan pakaian, gaya rambut, bendera, dan *status symbols*. *Symbols* baru dapat dengan mudah dikembangkan dan simbol lama dapat menghilang seperti *symbols* dari satu kelompok budaya sering kali ditiru oleh kelompok lain. Inilah sebabnya mengapa simbol ditempatkan dalam lapisan terluar yang paling dangkal.

2. *Heroes*

Heroes adalah orang-orang, baik yang masih hidup atau sudah meninggal, nyata atau imajiner, yang memiliki karakteristik yang sangat dihormati dalam suatu budaya dan dijadikan sebagai panutan, seperti pahlawan nasional atau tokoh fiksi seperti *Batman* atau Gathotkaca.

3. *Rituals*

Rituals adalah kegiatan kolektif yang secara teknis tidak diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, tetapi dalam suatu budaya dianggap sangat penting secara sosial. Contohnya termasuk cara menyapa dan menghormati orang lain, serta upacara sosial dan keagamaan. *Rituals* juga mencakup cara berkomunikasi dalam teks dan percakapan sehari-hari serta dalam menyampaikan keyakinan.

Dalam gambar 2.1, simbol, pahlawan, dan ritual dikategorikan sebagai praktik. Sebagai praktik, mereka terlihat oleh pengamat luar, namun, makna budayanya tidak terlihat dan hanya terletak pada cara praktik tersebut ditafsirkan oleh orang dalam budaya tersebut.

4. *Values*

Inti dari budaya, menurut gambar 2.1, dibentuk oleh nilai-nilai. *Values* adalah kecenderungan luas untuk lebih memilih suatu keadaan tertentu daripada yang lain. *Values* merupakan keyakinan mendasar yang menentukan apa yang dianggap baik atau buruk dalam suatu budaya.

2.1.5 Mahasiswa Asing

Mahasiswa asing adalah individu yang lahir tanpa pemahaman tentang tindakan yang harus dilakukan atau bagaimana bertindak agar diterima dalam masyarakat. Melalui proses enkulturasi, pola budaya diinternalisasikan dan menjadi bagian dari kepribadian serta perilaku individu (Munir, 2014). Hasil dari internalisasi ini memungkinkan individu untuk berinteraksi dengan mudah, baik dengan anggota dari kelompok budaya yang sama maupun yang berbeda. Budaya di dunia ini berfungsi sebagai sarana untuk mendefinisikan apa yang nyata, apa yang baik, apa yang benar, apa yang dianggap indah, dan lain sebagainya. Istilah mahasiswa Asing, menurut Andrade (2006), merujuk pada individu yang diterima pada suatu lembaga pendidikan dengan visa pelajar yang berlaku temporer dan bukan penutur bahasa ibu berupa bahasa Inggris.

Menurut Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2007, mahasiswa adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah

Menengah Atas dan melanjutkan studi di perguruan tinggi. Sementara itu, mahasiswa asing merujuk pada warga negara dari luar Indonesia yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi dalam negeri. Mahasiswa asing dapat diartikan sebagai individu yang merupakan warga negara asing (WNA) dari berbagai negara yang menetap sementara di suatu negara untuk belajar atau bekerja. Menurut Aldian (2018), mahasiswa asing (internasional) adalah individu yang diterima di suatu lembaga pendidikan dengan visa belajar dan bersifat sementara di setiap negara. Sementara itu, menurut Hutapea (2014), mahasiswa internasional adalah mahasiswa yang tinggal sementara waktu untuk menyelesaikan pendidikannya dan berkomitmen untuk kembali ke negara asalnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi panduan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperkaya teori dan pendekatan yang digunakan dalam mengkaji fenomena *culture shock* dalam komunikasi antarbudaya mahasiswa asing. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi:

Penelitian pertama dilakukan oleh Kasan Bisri, Faridatun Nikmah, Pipit Nofiyanto, dan Azka Nurfadila dengan judul “*Culture shock* dan Adaptasi Mahasiswa Asing: Studi pada Mahasiswa Thailand Jurusan PAI UIN Walisongo Semarang” (Bisri *et al.*, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Thailand mengalami hambatan sosial budaya seperti perbedaan suhu, makanan, dan bahasa (Indonesia dan Jawa), serta perbedaan nilai budaya dan metode pembelajaran. Dalam proses adaptasi, mahasiswa mengembangkan strategi seperti memperkuat komunikasi interpersonal dan mengikuti organisasi kemahasiswaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama meneliti mahasiswa asing serta membahas proses *culture shock* dan adaptasi budaya. Adapun perbedaannya terletak pada metode dan subjek penelitian. Penelitian (Bisri *et al.*, 2022) menggunakan pendekatan

fenomenologis dengan subjek yang relatif homogen, yaitu mahasiswa Thailand pada satu jurusan tertentu, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan subjek penelitian yang lebih variatif, baik dari segi latar belakang negara asal, pengalaman budaya, maupun konteks sosial yang dihadapi selama menjalani studi.

Penelitian kedua dilakukan oleh Atika Fadilatul Rodiyah Saputri, Muhamad Bisri Mustofa, dan Siti Wuryan dengan judul “Adaptasi dan Interaksi Mahasiswa Pattani (Thailand) dalam Tinjauan Komunikasi Antarbudaya di Lampung” (Saputri *et al.*, 2021). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses adaptasi dan interaksi komunikasi mahasiswa Pattani di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama yang dihadapi mahasiswa asing terletak pada perbedaan bahasa dan prinsip komunikasi, yang memicu munculnya kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya. Strategi adaptasi dilakukan melalui pembelajaran bahasa Indonesia, interaksi sosial dengan mahasiswa lokal, serta sikap terbuka terhadap budaya baru. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus kajian mahasiswa asing dan penggunaan teori *Anxiety/Uncertainty Management* (AUM). Adapun perbedaannya terletak pada metode dan konteks penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan subjek yang relatif homogen, yaitu mahasiswa Pattani, sedangkan penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan subjek yang lebih variatif serta menekankan eksplorasi pengalaman komunikasi dan adaptasi budaya secara lebih mendalam dalam konteks Universitas Muhammadiyah Malang.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Rochman Hadi Mustofa & Agnes Defiana, 2024) dengan judul “*Culture shock* Akademik Mahasiswa Asing di Indonesia” yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *culture shock* akademik mahasiswa asing dipengaruhi oleh faktor geografis seperti perbedaan iklim dan

waktu, serta faktor sosial yang meliputi perbedaan budaya, gaya hidup, dan hambatan komunikasi. Strategi adaptasi yang dilakukan mahasiswa asing antara lain melalui interaksi sosial, pelatihan bahasa, dan penerapan pola pikir positif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada penggunaan metode studi kasus serta fokus pada mahasiswa asing di lingkungan perguruan tinggi Muhammadiyah. Adapun perbedaannya terletak pada fokus kajian dan karakteristik subjek penelitian. Penelitian Mustofa dan Defiana lebih menekankan *culture shock* dalam konteks akademik, sedangkan penelitian ini mengkaji *culture shock* dan adaptasi mahasiswa asing dalam perspektif komunikasi antarbudaya dengan menggunakan teori *Anxiety/Uncertainty Management* dan konsep *mindfulness*, serta melibatkan subjek penelitian yang lebih variatif dari segi latar belakang negara asal, pengalaman budaya, dan konteks sosial yang dihadapi selama proses adaptasi.

