

Event sebagai Alat Promosi Mall

Dina Septiani

Feminisme dalam Film Pasir Berbisik

IGAK Satria Wibawa

Menggunakan Analisis Retorika sebagai Alternatif Metode Analisis

Tekstual: Meminjam dari Kajian Public Relations

Ratih Puspa

Opini dan Realitas Anak-Anak Pengguna Handphone

Siti Sutarsih Andarini

Contemporary Teenage Journalism in Indonesia:

A Case Study of "Deteksi"

Titik Puji Rahayu

Identify Key Strategies for Developing A Successful Event Bid

Nurul Ratna Sari

Diskursus Istri Rebel dalam Film "Radit dan Jani"

Nisa Kurnia I.

Community Radio in Indonesia: Developments and Dilemmas

Irfan Wahyudi

Kepribadian Dasar dan Potensi Konflik Komunikasi antar Manusia

Yan Yan Cahyana

Pola Penggunaan Media (Media Habit) Mahasiswa di Surabaya

Sri Moerdijati

Kekerasan Negara dan Media (Analisis Tekstual Artikulasi Kekerasan

Negara dalam Lirik Lagu Korban Petrus)

Yuyun WI Surya

Hambatan Komunikasi antar Budaya Pekerja Indonesia Selama Bekerja di

Hotel di Australia

Andria Saptyasari

Mencari Ruang Publik Metropolitan dari Utopia ke Peluang

Rendy Pahrun Wadipalapa

Perempuan sebagai Fasilitator Perencanaan Pembangunan Partisipatif

(Studi Kasus Rembug Warga dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan

Kelurahan (Musrenbangkel) di Kota Mojokerto)

Yayan Sakti Suryandaru

INSIGHT
Journal of Communication
and Media Studies

Edisi ke-5
Januari - Juni 2011

Desain & Tata Letak :
Danang



Diterbitkan Oleh :
DEPARTEMEN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURA-
BAYA

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang
Diterbitkan pertama kali oleh
Departemen Komunikasi FISIP UNAIR
Surabaya, Februari 2010

ISSN : 977-208-650-700-1

Insight

Journal of Communication & Media Studies

SUSUNAN REDAKSI

Pelindung

Basis Susilo (Dekan FISIP Unair)

Pemimpin Umum

Liestianingsih

Mitra Bestari

1. Kacung Marijan (Universitas Airlangga)
2. Ishadi SK (Trans TV)
3. Diah Arimbi (Universitas Airlangga)
4. Djoko W Tjahyo (PRSSNI)

Pemimpin Redaksi

IGAK Satria Wibawa

Sekretaris Redaksi

Titik Puji Rahayu

Bendahara

Andria Saptyasari

Redaksi Pelaksana

1. Rachma Ida
2. Yuyun WI Surya
3. Yayan Sakti Suryandaru
4. Ratih Puspa

Produksi dan Sirkulasi

Siti Chusnul Chotimah

Alamat Redaksi :

Departemen Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga
Kampus B

Jl. Dharmawangsa Dalam
Telp. 031 5034015, 5011744, 5047754
Fax. 031 5012442
Surabaya 60286

DAFTAR ISI

Event Sebagai Alat Promosi Mall Dina Septiani	1
Feminisme dalam Film Pasir Berbisik IGAK Satrya Wibawa	7
Menggunakan Analisis Retorika Sebagai Alternatif Metode Analisis Tekstual : Meminjam Dari Kajian Public Relations Ratih Puspa	20
Opini dan Realitas Anak-Anak Pengguna Handphone Siti Sutarsih Andarini	30
Contemporary Teenage Journalism In Indonesia : A Case Study Of “Deteksi” Titik Puji Rahayu	38
Identify Key Strategies for Developing A Successful Event Bid Nurul Ratna Sari	57
Diskursus Istri <i>Rebel</i> Dalam Film “Radit dan Jani” Nisa Kurnia I.	65
Community Radio in Indonesia : Developments and Dilemmas Irfan Wahyudi	75
Kepribadian Dasar dan Potensi Konflik Komunikasi Antar Manusia Yan Yan Cahyana	84
Pola Penggunaan Media (Media Habit) Mahasiswa Di Surabaya Sri Moerdijati	96
Kekerasan Negara Dan Media (Analisis Tekstual Artikulasi Kekerasan Negara dalam Lirik Lagu Korban Petrus) Yuyun WI Surya	108
Hambatan Komunikasi Antar Budaya Pekerja Indonesia Selama Bekerja Di Hotel Di Australia Andria Saptiyasari	121
Mencari Ruang Publik Metropolitan Dari Utopia Ke Peluang Rendy Pahrun Wadipalapa	131
Perempuan sebagai Fasilitator Perencanaan Pembangunan Partisipatif (Studi Kasus Rembug Warga dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kelurahan (Musrebangkel) di Kota Mojokerto) Yayan Sakti Suryandaru	139

Hambatan Komunikasi Antar Budaya Pekerja Indonesia Selama Bekerja Di Hotel Di Australia

Andria Saptyasari

Staf Pengajar Departemen Komunikasi Universitas Airlangga

Penelitian ini untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan komunikasi antar budaya (baik hambatan psychological, semantic ataupun nilai-nilai dan kepercayaan) yang dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan pimpinan, tamu hotel ataupun dengan teman sekerjanya yang berbeda budaya. Penelitian ini juga mendeskripsikan tentang strategi mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya oleh para informan.

Penelitian ini menemukan hambatan komunikasi antar budaya yang dialami oleh pekerja Indonesia dengan pimpinan, tamu hotel dan teman sekerjanya yang berbeda kebangsaan dan budaya meliputi penggunaan bahasa verbal, *individual perceptual processes* seperti stereotypes dan *effect of in group and out group*, dan juga perbedaan nilai-nilai terutama penggunaan *politeness rules*.

Penelitian ini juga menemukan strategi yang digunakan informan dalam mengeliminir hambatan ini berbeda-beda. Contohnya, saat dengan pimpinan, mereka cenderung menggunakan *winner takes all strategy*. Ketika berkaitan dengan teman sekerja, mereka cenderung menggunakan *accommodate strategy* dan ketika berkaitan dengan tamu hotel, mereka lebih memilih menggunakan *compromise strategy*. Penelitian ini tidak menemukan perbedaan penggunaan strategi mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya ini antara informan laki-laki dan perempuan.

a. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini yang didukung oleh cepatnya perkembangan teknologi dan transportasi sangat berperan dalam mendorong laju mobilisasi penduduk—terutama dari negara berkembang ke negara maju, seperti dari Indonesia ke Australia—dengan alasan ekonomi, pendidikan, dan politik. Ada beberapa alasan mengapa penduduk Indonesia bermigrasi ke Australia, pertama, lokasi wilayah Indonesia yang berdekatan dengan wilayah benua Australia. Kedua, motivasi penduduk Indonesia bermobilisasi ke Australia karena alasan ekonomi untuk mendapatkan penghidupan yang lebih baik dan juga alasan pendidikan untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih maju.

Berkaitan dengan hal terakhir tersebut, ada data dari internet tentang jumlah orang Indonesia yang belajar di sana tahun terakhir ini adalah sebanyak 10.000-12.000 orang. (<http://bukuohbuku.wordpress.com/2010/05/04/menyiapkan-masa-depan-dengan-belajar-di-australia/>). Dan biasanya,

sambil mengenyam pendidikan di Australia, mereka juga bekerja *part-time* di kafe, restaurant maupun hotel. Namun penelitian ini lebih menyoroti pekerja Indonesia yang bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia. Asumsinya, mereka yang bekerja di hotel—dilihat dari segi kuantitas dan kualitas—lebih banyak berinteraksi dengan orang-orang yang mempunyai *background* budaya yang berbeda di berbagai level baik dengan *customers*, pimpinan maupun dengan sesama pegawai hotel dalam kesehariannya dibanding dengan pekerja Indonesia yang bekerja di kafe atau restaurant. Sehingga, terkadang muncul benturan-benturan dan hambatan-hambatan komunikasi antar budaya didalamnya yang tidak bisa dihindarkan baik dalam skala besar maupun kecil.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia. Menurut DeVito, hambatan yang seringkali muncul dalam komunikasi antar budaya

adalah hambatan *psychological* yang berasal dari mental atau kognisi seorang pelaku komunikasi disebabkan adanya *prejudice*, rasa emosional dan harapan yang tidak terpenuhi terhadap orang lain yang memiliki budaya dan status yang berbeda. Hambatan kedua, adalah hambatan *semantic* yang dikarenakan oleh pemaknaan yang berbeda tentang sesuatu disebabkan penggunaan bahasa yang berbeda ataupun dialek yang berbeda oleh pelaku komunikasi (DeVito, 2007, p. 17). Hambatan ketiga, menurut Ting Toomey adalah hambatan *values, beliefs* dan *norms* (nilai, kepercayaan, dan norma budaya) yang berbeda yang dimiliki oleh masing-masing pelaku komunikasi antar budaya (Guirdham, 2005: 99). Sehingga dari penelitian ini diharapkan mampu mendeskripsikan hambatan-hambatan *psychological, semantic*, dan *values, beliefs and norms* yang bagaimanakah yang dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia. Penelitian ini juga bermaksud mendeskripsikan strategi yang mereka gunakan dalam mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang dialaminya di tempat kerja berdasarkan jenis kelamin mereka. Hal ini berpijak pada penelitian Tannen yang mengungkapkan bahwa perempuan cenderung menggunakan *listening skill* (kemampuan mendengarkan) yang lebih baik daripada laki-laki (cited in Rinehart, 1994: p. 179-189), sehingga ini memberikan asumsi akan ada kecenderungan yang berbeda dalam penggunaan strategi oleh pekerja Indonesia laki-laki dan perempuan dalam mengeliminasi hambatan komunikasi antar budaya di tempat kerja mereka. Untuk itu, penelitian ini juga akan melihat bagaimana strategi yang digunakan pekerja Indonesia laki-laki dan perempuan dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang mereka hadapi dengan *customers*, pimpinan, dan teman sekerjanya yang berbeda budaya.

b. Rumusan Masalah

1. Hambatan-hambatan komunikasi antar budaya apa yang pernah dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan *customers*, pimpinan dan teman sekerja yang berbeda budaya?
Hambatan-hambatan komunikasi antar budaya ini nantinya akan dikategorikan dalam 3 kategori yaitu:
 - Hambatan *psychological*
 - Hambatan *semantic*
 - Hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya
2. Bagaimana strategi yang digunakan pekerja Indonesia selama bekerja di

hotel-hotel yang ada di Australia tersebut dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi antar budaya berdasarkan jenis kelamin mereka baik dengan *customers*, pimpinan dan teman sekerja yang berbeda budaya?

c. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk: pertama, mendeskripsikan hambatan-hambatan komunikasi antar budaya—baik itu hambatan *psychological*, hambatan *semantic*; serta hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya— yang pernah dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan *customers*, pimpinan dan dengan teman sekerja yang berbeda budaya. Kedua, mendeskripsikan strategi yang digunakan pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia tersebut dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi antar budaya berdasarkan jenis kelamin mereka baik dengan *customers*, pimpinan dan dengan teman sekerja yang berbeda budaya.

d. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian tentang komunikasi antar budaya serta menjadi salah satu panduan bagi seseorang yang akan bermigrasi atau bermobilisasi ke negara lain yang berbeda budaya.

e. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berikut ini akan terbagi menjadi 2 bagian yaitu hambatan komunikasi antar budaya dan strategi komunikasi dalam meminimalisir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya.

• Hambatan-hambatan Komunikasi Antar Budaya

Dalam berkomunikasi antar budaya yang berbeda, tidak bisa dihindari pasti terdapat hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang menyebabkan komunikasi antar pelaku komunikasi tidak efektif atau terjadi *misunderstanding* (kesalahpahaman) walau sekecil apapun. Ada tiga macam hambatan komunikasi antar budaya, dua diantaranya menurut DeVito, *pertama*, hambatan *psychological* yang berasal dari mental atau kognisi seorang pelaku komunikasi disebabkan adanya *prejudice*, rasa emosional dan harapan yang tidak terpenuhi terhadap orang lain yang memiliki budaya dan status yang berbeda. Hambatan *kedua*, adalah hambatan *semantic* yang dikarenakan oleh pemaknaan yang berbeda tentang sesuatu disebabkan penggunaan bahasa yang berbeda ataupun dialek yang berbeda oleh pelaku komunikasi (DeVito, 2007, p. 17). Hambatan *ketiga*, menurut Ting Toomey adalah hambatan *values, beliefs* dan *norms* (nilai, kepercayaan, dan norma

budaya) yang berbeda yang dimiliki oleh masing-masing pelaku komunikasi antar budaya (Guirdham, 2005: 99). Sehingga dari penelitian ini diharapkan mampu mendeskripsikan hambatan-hambatan *psychological*, *semantic*, dan *values, beliefs and norms* yang bagaimanakah yang dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia. Berikut akan dijelaskan ketiga hambatan tersebut di atas:

a. Hambatan *psychological*

Hambatan ini lebih dikenal dengan hambatan yang terjadi dalam *individual perceptual processes*, karena pada dasarnya hambatan ini bersumber dari harapan individu, efek dari *in-group vs out-group*, *stereotype*, *prejudice*, kategori sosial, diskriminasi, dan rasisme yang dimiliki seseorang terhadap orang atau sekelompok orang dari budaya lain yang berbeda (Guirdham, 2005, p.99; Pride, 1985, p.6).

Harapan individu (*expectancy*) adalah pemikiran dan perilaku yang diantisipasi dalam sebuah percakapan (West and Turner, 2008, p. 159). Contohnya, dalam menilai seseorang, suatu hal yang dapat terjadi ialah ketika kita mengharapkan dia sebagai orang yang ramah, maka kita akan menyimpulkannya sebagai orang yang ramah. Sebaliknya jika kebetulan orang lain tersebut sudah kita perkirakan sebaliknya, maka kita hanya akan menaruh perhatian pada pesan-pesannya yang dapat membuktikan perkiraan kita tadi.

Efek dari *in-group vs out-group* adalah dampak yang terjadi karena adanya penyekatan atau *boundaries* baik itu berupa lokasi geografis, suku bangsa, pandangan/ideologi, pekerjaan/profesi, bahasa, maupun kategori sosial seperti status sosial dan kekerabatan yang memunculkan rasa ke-kita-an yang lebih besar sehingga merasa berbeda dan lebih baik dibanding dengan kelompok lain. (Rakhmat, 1993, p. 144). Bentuk seleksi yang sedemikian rupa terkadang menyebabkan terjadinya etnosentrisme (Sunarwinadi, n.d, p. 38-39).

Stereotype adalah kesan yang dibentuk dari melihat seorang anggota suatu kelompok dan mengkategorikan karakteristik orang tersebut seperti kelompok orang itu (Rakhmat, 1993, p. 91). Misalnya, kita berkenalan dengan orang asing bernama Alfred. Kita akan segera mengkategorikan dia sebagai orang Barat, dan kita akan memunculkan sifat-sifat orang Barat dari memori kita seperti orang yang tepat waktu, bicara terus terang, penganut *free-sex* dan sebagainya. Dan seperti itu jugalah bayangan karakteristik Alfred sebagai orang Barat di benak kita. Penelitian sebelumnya menyebutkan konsep *black and white people* (Pickering, 2001: 14), ini muncul disebabkan pengkategorian berdasarkan warna kulit-- yang melambangkan kelompok marginal dan dominan-- yang pada akhirnya memunculkan stereotype tertentu

pada orang-orang yang dikategorikan kedalamnya.

Prejudice adalah sikap negative terhadap seseorang atau group tertentu berdasarkan proses perbandingan sosial dengan membandingkan antara dirinya dengan orang lain, di mana penilaian ini lebih merujuk pada dirinya dianggap lebih positif daripada orang lain. Dan ketika sikap ini lebih membandingkan ras dirinya lebih baik dari ras orang lain maka ini yang disebut dengan *racism* (Wilson II, Gutierrez, and Chao, Lena M., 2003, p. 66).

Diskriminasi adalah perilaku negative terhadap seseorang atau group tertentu berdasarkan proses perbandingan sosial dengan membandingkan antara dirinya dengan orang lain, di mana penilaian ini lebih merujuk pada dirinya dianggap lebih berperilaku positif daripada orang lain, dan ini merupakan manifestasi dari *prejudice*. Perilaku atau tindakan negative tersebut bisa berupa tidak membolehkan orang-orang dari kelompok yang tidak disukai bekerja dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu (Sunarwindi, n.d., p. 44).

Semua hal yang termasuk pada hambatan *psychological* di atas sangat memungkinkan memicu kegagalan komunikasi antar budaya. Sebab hambatan yang berasal dari *individual perceptual process* ini kadangkala menimbulkan diskriminasi berdasarkan geografi seperti *eastern* dan *western*. Sehingga penelitian ini akan melihat hambatan-hambatan *psychological* apa saja yang pernah dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan *customers*, pimpinan dan teman sekerja yang berbeda budaya.

b. Hambatan *semantic*

Hambatan *semantic* muncul dikarenakan oleh pemaknaan yang berbeda tentang sesuatu disebabkan penggunaan bahasa verbal dan non verbal yang berbeda ataupun dialek yang berbeda oleh pelaku komunikasi yang berbeda budaya (DeVito, 2007, p. 17). Penelitian yang dilakukan oleh Thomas, Richards dan Sukwiwat tahun 1983 (cited in Pride, 1985, p. 6) menemukan bahwa dalam interaksi sosial yang melibatkan dua orang, dimana yang satu menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa kedua dengan orang yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pertama, keadaan ini cenderung menghasilkan *cross-cultural misunderstanding*. Sama halnya dengan orang Indonesia yang bekerja di Australia, mereka ini menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa ketiga mereka, karena bahasa pertamanya adalah bahasa daerah asal mereka, dan bahasa keduanya adalah bahasa Indonesia. Sehingga mereka dalam mengekspresikan perasaan dan emosi ke dalam bahasa Inggris sangatlah susah.

Dalam penelitian lainpun, Guirdham menambahkan bahwa sedikitnya ada dua hal yang menyebabkan kebingungan dalam penggunaan

bahasa verbal yang menyebabkan *cross-cultural misunderstanding* yakni (1) makna yang sama tetapi dalam pengekspresian yang berbeda, seperti penggunaan kata-kata yang mengandung konotasi dan (2) pengekspresian yang sama tetapi mempunyai makna yang berbeda (Guirdham, 2005: 191). Penelitian yang dilakukan Nevertheless, Lustig, Koester, Nolan dan DeVito juga menambahkan bahwa aturan penggunaan bahasa verbalpun oleh pelaku komunikasi yang berbeda budaya seperti kesopanan atau *politeness* (Nolan, 1999, p. 36 & 159), *talk and silence* (Lustig and Koester, 2006, p. 248), *equality in turn-taking, rejection, confirmation* dan *disconfirmation* (DeVito, 1992, p. 171-173) juga berpotensi menimbulkan *cross-cultural misunderstanding*.

Aspek lain yang juga menimbulkan *cross-cultural misunderstanding* adalah penggunaan bahasa non verbal oleh pelaku komunikasi yang berbeda budaya. Hal ini terjadi karena budaya masing-masing pelaku komunikasi mempunyai aturan dan makna yang berbeda dalam bahasa non verbal yang dimilikinya. Lustig, Koester dan DeVito menegaskan bahwa aturan bahasa non verbal terlihat dari penggunaan *eye-contact, touch, body movement, spatial messages* dan *temporal communication* yang berbeda-beda tergantung konteks budaya pelaku komunikasi (DeVito, 1992, p.171-173; Lustig and Koester, 2006, p. 248).

Semua hal yang termasuk pada hambatan *semantic* di atas sangat memungkinkan memicu kegagalan komunikasi antar budaya. Sehingga penelitian ini akan melihat hambatan-hambatan *semantic* apa saja yang pernah dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan *customers*, pimpinan dan teman sekerja yang berbeda budaya.

c. Hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya

Beberapa penelitian Hall dan Hall menemukan hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya yang berpengaruh dalam komunikasi antar budaya, dan hambatan ini terkategori dalam dua macam budaya yaitu: *low context (individualist culture)* dan *high context (collectivist culture)* (cited in Guirdham, 2005, p. 99; Lustig and Koester, 2006, p. 248).

Dan masing-masing kategori budaya tersebut mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

Semua hal yang termasuk pada hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya di atas sangat memungkinkan memicu kegagalan komunikasi antar budaya. Sebagai contoh, orang Indonesian menurut kategori di atas termasuk penganut *high context culture* dan *collectivist culture*, sedangkan orang Australia penganut *low context culture* dan *individualist culture*. Sehingga penelitian ini berasumsi bahwa pekerja Indonesia yang bekerja di Australia akan menemukan kesulitan-kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan yang baru karena perbedaan nilai-nilai ini.

Untuk itu penelitian ini akan melihat hambatan-hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya apa saja yang pernah dialami pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia baik dengan *customers*, pimpinan dan teman sekerja yang berbeda budaya.

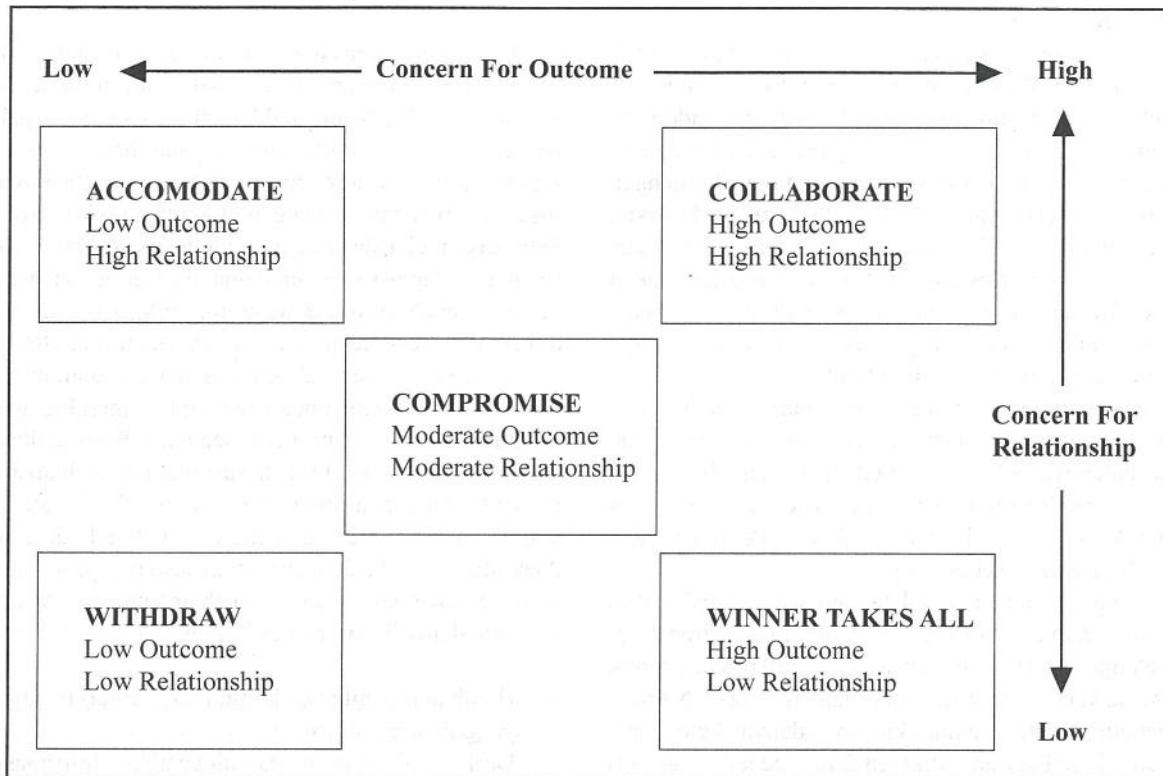
Namun bukan berarti ketiga hambatan-hambatan tersebut di atas tidak bisa diatasi, karena sebenarnya ada beberapa strategi untuk menegosiasikan dan meminimalisir hambatan-hambatan dan keragaman tersebut, dan strategi ini akan di bahas ke dalam sub bab berikut.

• Strategi komunikasi dalam meminimalisir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya

Nolan mengklasifikasikan ada 5 strategi untuk meminimalisir hambatan antar budaya terutama di tempat kerja (Nolan, 1999, p. 152), dan strategi dapat

Ciri khas	<i>Individualist, low context communication culture</i>	<i>Collectivist, high context communication culture</i>
Identitas	"I" identitas	"We" identitas
Gaya komunikasi	Konfrontasi	Menghindari
Pencapaian target	Pendistribusian kerja atau kompetisi kerja	Kerjasama
Bahasa verbal	<i>Direct</i>	<i>Indirect</i>
Bahasa non verbal	<i>Direct</i>	<i>Indirect</i>

Sumber: Ting Toomey, 1988 (cited in Guirdham, 2005, p. 99)



Gambar 1: A Matrix of negotiation strategies (Nolan, 1999, p. 152)

digambarkan sebagai berikut:

Penjelasan Nolan tentang gambar di atas menyebutkan bahwa lima strategi meminimalisir hambatan komunikasi antar budaya antara lain: (1) *winner takes all*, yang berarti strategi ini lebih menekankan harus dia yang menang dan orang lain yang kalah dan untuk menjadi pemenangnya dia harus menggunakan berbagai macam cara, tekanan, intimidasi dan tidak menghiraukan rusaknya sebuah hubungan. Strategi ini menghasilkan *high outcome* tetapi *low relationship* (Nolan, 1999, p. 152). (2) *withdraw*, strategi ini biasanya digunakan oleh seseorang yang merasa *powerless, resigned* dan *indifferent*. Sehingga dia akan selalu menghindari jika menemui segala bentuk perbedaan yang disebabkan karena dirinya atau orang lain yang berbeda dan strategi ini menghasilkan *low outcome* dan *low relationship* (Nolan, 1999, p. 152). (3) *accommodate*, strategi ini menghasilkan *low outcome* dan *high relationship*. Orang yang memilih strategi ini cenderung ingin membangun kondisi yang harmonis dan menghindari segala bentuk perbedaan. Kondisi semacam ini pada akhirnya membuatnya tertekan karena sebenarnya yang dia lakukan hanyalah untuk menjaga sebuah hubungan dengan orang lain tetap baik walaupun dia akan berkorban lebih banyak untuk itu (Nolan, 1999, p. 152). (4) *compromise*, strategi ini menghasilkan *moderate outcome* dan *moderate relationship* dimana masing-masing peserta komunikasi bernegosiasi untuk mempertemukan

kepentingan mereka. Kemudian, mereka berdua harus mengorbankan setengah dari kesenangannya atau tujuannya agar tidak merugikan pihak lain. Usaha inilah pada akhirnya yang membuat mereka meminimalisir perbedaan dan berusaha mencari persamaan di antara mereka agar setengah dari tujuan mereka masing-masing tercapai (Nolan, 1999, p. 152). (5) *collaborate*, strategi ini menghasilkan *high outcome* dan *high relationship* dimana masing-masing peserta komunikasi berusaha mencari penyelesaian yang bisa membuat mereka berdua menang ("*let's both win*"). (Nolan, 1999: 152).

Namun menurut Deborah Tannen, pemilihan strategi meminimalisir hambatan komunikasi antar budaya tersebut tergantung juga pada jenis kelamin seseorang, karena dalam penelitiannya menyebutkan perempuan cenderung menggunakan *listening skills* daripada laki-laki (cited in Rinehart, 1994, p.179-189). Sehingga jenis kelamin kemungkinan besar juga akan mempengaruhi pemilihan dan penggunaan strategi dalam meminimalisir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya. Dan dalam penelitian ini akan melihat strategi apa yang digunakan pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia tersebut dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi antar budaya berdasarkan jenis kelamin mereka baik dengan *customers*, pimpinan dan dengan teman sekerja yang berbeda budaya.

d. Metodologi

Penelitian kualitatif ini mencoba untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang dialami oleh pekerja Indonesia selama bekerja di hotel-hotel yang ada di Australia tersebut baik dengan *customers*, pimpinan dan dengan teman sekerja yang berbeda budaya berdasarkan pengalaman mereka selama bekerja di sana. Dan juga untuk mendeskripsikan strategi apa yang digunakan mereka dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi antar budaya dengan mengkaikannya berdasarkan jenis kelamin mereka.

Penelitian ini memilih informan baik laki-laki dan perempuan dalam jumlah yang seimbang dan kesemuanya bekerja di hotel di daerah Melbourne, Australia. Pengumpulan data dilakukan dengan *in-depth interviews* dengan *guidance interviews* yang telah disiapkan sebelumnya.

Agar mendapatkan data yang akurat, maka hasil wawancara akan direkam dan kemudian ditranskrip. Selanjutnya akan dianalisis dan diinterpretasi untuk menjawab perumusan masalah di atas. Namun, penelitian ini memungkinkan adanya kelemahan dan keterbatasan dikarenakan peneliti sendiri adalah orang Indonesia, sehingga mungkin dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini bisa jadi ada keterlibatan penilaian subyektif dan emosional peneliti, walaupun peneliti berusaha untuk selalu bersikap obyektif di sini.

e. Temuan dan Analisis Data

Dalam sub bab ini akan diuraikan data demografik para informan, hambatan-hambatan *psychological*, *semantic* dan nilai, kepercayaan dan norma budaya, serta strategi mereka dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut di tempat kerja mereka secara runtut.

• Data demografik para informan

Berikut adalah tabel data demografik informan dalam penelitian ini.

Jenis kelamin	Usia	Lama bekerja di hotel di Australia	Bekerja sebagai
Perempuan 1	32 tahun	2 tahun	housekeeper
Perempuan 2	38 tahun	2 tahun	housekeeper
Laki-laki 1	37 tahun	2 tahun	housekeeper
Laki-laki 2	40 tahun	7 bulan	public cleaner service

Dari data di atas sebenarnya para informan ini berusia antara rentang usia 30-40 tahun di mana di usia yang sedemikian tidaklah mudah untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baru, karena secara teoritis usia mempengaruhi cepat tidaknya seseorang beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Sebagai contoh usia remaja sekitar belasan akan lebih cepat beradaptasi dengan dunia luar daripada usia dewasa, sebab di usia dewasa nilai-nilai yang sudah di bawanya sejak anak-anak sudah sedemikian lekat sehingga untuk merubah nilai-nilai yang dianutnya selama ini tidaklah mudah dan untuk merubahnya dibutuhkan waktu yang tidak sebentar. Berdasarkan data demografik ini, bisa diasumsikan akan banyak muncul hambatan-hambatan komunikasi antar budaya ketika mereka bekerja di hotel daerah Australia baik itu dengan teman sekerja, pimpinan maupun *customers*-nya. Dan hambatan-hambatan tersebut akan dijabarkan berikut ini.

• Hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang dialami informan

Dari hasil wawancara didapatkan informasi bahwa keempat informan pernah mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja, pimpinan maupun *customers* di tempat kerjanya. Walaupun demikian, informan laki-laki 2, yang bekerja sebagai *public cleaner service* mengatakan bahwa dia hanya mengalami hambatan komunikasi antar budaya dengan pimpinan dan rekan sekerja saja, karena dia tidak pernah berinteraksi dengan *customers*. Berikut penuturan mereka tentang hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang pernah mereka alami di tempat kerja:

a. Hambatan *psychological*

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, hambatan *psychological* ini termasuk pada hambatan yang ada dalam *individual perceptual processes*. Dan hasil penelitian ini menunjukkan tak satupun informan yang

mempunyai hambatan ini dengan pimpinan mereka. Semua informan mengatakan bahwa pimpinan mereka adalah orang yang professional dan tidak pernah mendeskriminasi orang lain ataupun men-*stereotype*-kan orang lain yang berbeda budaya dan berbeda bangsa. Hasil ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa seringkali orang akan mengkategorikan orang lain berdasarkan warna kulit sehingga memunculkan konsep *black and white people* (Pickering, 2001, p. 15) ataupun berbeda dengan asumsi yang menyebutkan kategorisasi berdasarkan geografi seperti *eastern and western people*, yang kesemuanya ini menyebabkan seorang pimpinan mendeskriminasi pegawainya antara yang *eastern employees* seperti pekerja Indonesia dan *western employees* seperti pekerja Australia.

Meski demikian, informan perempuan 2 pernah mengalami tindak yang kurang meng-enak-kan oleh tamu hotel. Dicontohkannya seperti, "Pernah, seorang tamu meminta pada pimpinan saya untuk menggantikan saya dengan *housekeeper* yang bukan dari Indonesia untuk membersihkan kamarnya. Dan tamu itu tahu identitas saya dari pin yang berupa simbol bendera kebangsaan yang ada di seragam saya." Informan perempuan 2 menambahkan, "Di tempat kerja saya itu, mengharuskan semua pegawai mengenakan pin bendera kebangsaan masing-masing di seragam, karena hotel saya ingin menunjukkan pada semua tamu bahwa hotel tempat saya bekerja itu hotel yang multikultur dengan memperlihatkan asal kebangsaan pegawainya yang beraneka ragam dari pin yang dikenakan." Kasus di atas menunjukkan bahwa ini merupakan tindakan *racism* yang menurut Varner dan Beamer, rasisme merupakan efek perceptual kumulatif dari seorang individu yang terbentuk oleh adanya *prejudice* dan *discrimination* (Varner and Beamer, 2005, p. 26)

Sedangkan hambatan *psychological* informan dengan teman sekerja yang beda budaya pernah dialami oleh informan laki-laki 1 yang berkerja sebagai *housekeeper*. Dia bertutur, "Pernah suatu hari, saya minta tolong pada teman yang beda negara tetapi masih sama-sama dari negara Asia, tapi permintaan tolong saya ditolak tanpa ada alasan yang jelas." Lanjut dia, "Mungkin teman saya menganggap saya lebih rendah dari dia walaupun posisi kita sama-sama sebagai *housekeeper* karena biasanya orang Indonesia yang berkerja seperti saya ini dianggap sebagai TKI. Yang seperti kita tahu Indonesia terkenal sebagai pengirim terbesar tenaga kerja ke negara Asia lain seperti ke Singapura, Malaysia, Pilipina dan sebagainya". Kasus di atas menurut McCauley (1996, p. 17) termasuk *stereotyping* yaitu memperlakukan orang lain secara berbeda berdasarkan prediksi yang negative dan tidak akurat tentang orang lain yang didapat dari informasi anggota kelompok budaya tertentu.

Dalam kasus *effect in group and out group*, semua informan pernah mengalami ini. Salah satu contohnya, jika ada lowongan pekerjaan di hotel, masing-masing kelompok negara akan merekomendasikan teman-teman mereka yang berasal dari negara yang sama dan ini selalu berulang jika ada informasi lowongan di hotel mereka. Menurut Pride, Guirdham dan Lustig, komunikasi yang terjadi antar individu yang berbeda budaya tidak akan efektif selama para individu yang terlibat mempunyai masalah dalam *individual perceptual process* mereka sendiri termasuk *effect of out group co-variation and in group favoritism* (Guirdham, 2005, p.99; Pride, 1985, p.6)..

b. Hambatan semantic

Dalam hal penggunaan bahasa non verbal, semua informan mengaku tidak punya kesulitan ketika berinteraksi dengan pimpinan, tamu hotel dan teman kerja mereka. Namun, mereka mengaku pernah mempunyai pengalaman kesulitan dengan penggunaan bahasa verbal bahasa Inggris. Hanya satu informan yang tidak memiliki kesulitan dalam menggunakan bahasa Inggris, yaitu informan yang berkerja sebagai *public cleaner service* karena dia sangat *fluently* dalam berbahasa Inggris dibanding dengan informan yang berkerja sebagai *housekeepers*. Sedangkan ketiga informan yang lain mengalami kesulitan dalam berbahasa Inggris dengan pimpinan dan tamu hotel mereka karena keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris mereka sebagai bahasa ketiga mereka. Sebagaimana kita ketahui, bagi orang Indonesia, bahasa Inggris adalah bahasa ketiga mereka, sedangkan bahasa pertama dan kedua mereka adalah bahasa local atau daerah mereka sendiri dan bahasa Indonesia. Dan tentu saja ini akan menyulitkan orang-orang yang menganggap bahasa Inggris sebagai bahasa ketiga seperti mereka ketika mereka harus berinteraksi dengan orang lain dalam bahasa Inggris karena mereka jarang menggunakan bahasa ini dalam kehidupan sehari-hari mereka. Namun, hal ini tidak hanya menimpa orang Indonesia saja, ternyata penelitian lain menyebutkan ini juga menimpa pada PRC (*the People's Republic of China*) ketika bermigrasi ke Australia; Mobo C. F. Gao menemukan 28.6% masalah PRC adalah kendala bahasa ketika mereka bermigrasi ke Australia (Gao, 1998, p. 1-13). Sehingga dapat disimpulkan, pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa kedua dan ketiga mereka akan mempunyai kendala yang besar dalam berinteraksi dengan pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa pertama mereka, seperti yang dialami para informan ketika bermigrasi untuk berkerja di Australia.

Hal lain yang dialami oleh ketiga informan yang tidak *fluent* berbahasa Inggris adalah kesulitan mereka ketika berinteraksi dengan pimpinan mereka melalui telepon karena mereka tidak bisa menangkap

apa yang diutarakan oleh pimpinan pada mereka. Sehingga mereka tidak pernah mau mengangkat telepon jika pimpinan mereka yang menelpon, alasan mereka antara lain: pertama, pimpinan mereka seorang *native speaker* yang selalu berbicara dengan cepat bagi informan. Kedua, ketika berbicara melalui telepon, mereka tidak akan bisa melihat gerakan mulut dari pimpinan mereka yang menjadi panduan bagi mereka selama ini untuk mengetahui maksud pembicaraan secara jelas sehingga tidak hanya mengandalkan *hearing* tetapi juga *seeing*. Menurut DeVito, *the movements of the face and the mouth that conveys expression meaning is a part of non verbal types called affect display*. (DeVito, 1992, p. 199). Sehingga *the affect display* ini berguna bagi seorang *receiver* untuk mengetahui secara pasti makna implisit dan eksplisit ucapan si *speaker* dan ini yang dilakukan oleh ketiga informan tersebut.

Data lain menunjukkan informan perempuan 2 pernah mengalami hambatan dalam memaknai konotasi. Hal ini terjadi ketika pimpinannya menanyainya, "Do you need a hand?". Dan dengan segera ia menjawab, "No, I already have two hands." Informan perempuan 2 menjawab demikian karena dia menterjemahkan secara langsung apa yang diucapkan oleh pimpinannya. Sekarang ketika ia mengingat kembali kejadian tersebut ia merasa malu sendiri. Namun menurut Guirdham, *the same expression with differences in style—connotation leads to confuse for receiver* (Guirdham, 2005, p. 191) *especially for users of the third language*. Sehingga dapat dimaklumi penggunaan idiom seperti ini memang seringkali membingungkan pengartiannya apalagi sebenarnya kata-katanya mempunyai makna konotasi seperti itu terutama membingungkan bagi pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa ketiga mereka.

Data lain juga memperlihatkan ketiga informan yang bekerja sebagai *housekeepers* mengalami hambatan *semantic* ketika berinteraksi dengan para tamu hotel. Contohnya, seringkali para tamu hotel menggunakan *indirect act* untuk meminta sesuatu. Seperti, "Ini handuknya sudah kotor." Padahal maksudnya "tolong ganti dengan handuk baru karena handuknya sudah kotor". Dan seringkali *implicit statements* seperti ini membingungkan para informan. Temuan ini juga menunjukkan walau menurut Hall and Hall, Australia adalah penganut *the low context culture* yang cenderung menggunakan *direct act in speech* (Cited in Guirdham, 2005) namun ternyata ada diantara mereka yang menggunakan *implicit statements*.

Temuan data lain menunjukkan, walaupun semua pekerja hotel mempunyai bahasa yang berbeda, namun semua informan tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan teman sekerja mereka. Hal ini disebabkan karena ketika mereka berinteraksi,

mereka menggunakan sedikit bahasa Inggris dan mengkombinasikannya dengan bahasa non verbal dengan penggunaan tanda-tanda tertentu.

c. Hambatan nilai, kepercayaan dan norma budaya

Dalam hal nilai, kepercayaan dan norma budaya, hanya para informan perempuan saja yang mempunyai hambatan ini dengan pimpinan mereka karena perbedaan kepercayaan yang mereka miliki. Hambatan yang terjadi ketika pimpinan yang lama tidak memperbolehkan informan perempuan mengenakan jilbab di area kerja, entah sampai sekarangpun informan perempuan tidak tahu apa sebabnya. Namun ketika pimpinan berganti, yakni diganti dengan pimpinan berkebangsaan Jerman, para informan perempuan diperbolehkan kembali mengenakan jilbab mereka. Menurut pengakuan informan, "Mungkin, pimpinan yang baru ini mempunyai pengalaman yang buruk berkaitan dengan diskriminasi di tempat yang terdahulu, sehingga dia bersimpati pada kami yang mengalami perlakuan seperti itu." Menurut DeVito, *if there is proximity of values, beliefs and experience towards communication participants, they will close together* (DeVito, 1992, p. 34). Sehingga pengalaman buruk yang sama-sama dimiliki oleh informan perempuan dan pimpinan mereka, menyebabkan mereka mempunyai kedekatan secara emotional.

Data lain menunjukkan ketiga informan yang bekerja sebagai *housekeeper* memiliki hambatan berupa penggunaan *the politeness rules* dengan para tamu hotel. Contohnya, ketika pertama kali bekerja para informan tidak tahu *the politeness words in English*, padahal para tamu hotel yang kebanyakan berasal dari *western country* berharap para *housekeepers* berperilaku sopan dengan sering menggunakan kata-kata seperti *excuse me, thanks, sorry I bother you or sorry I interrupt you*. Namun lambat laun para informan paham akan hal ini. Menurut Cline (Cline, 1996, p. 191), harapan yang berbeda tidak hanya menyebabkan kesulitan dalam komunikasi beda budaya, tetapi juga memicu terjadinya konflik komunikasi antar budaya, stereotypes dan prejudice.

Temuan lain juga menunjukkan hambatan para informan dengan teman sekerjanya yang berbeda negara berkaitan dengan *the politeness rules* yakni para teman sekerjanya ini tidak pernah mengucapkan *thank you* setelah informan membantu mereka. Namun para informan ini tidak terlalu peduli akan hal tersebut, mereka mengatakan, "Mungkin ini bukan menandai budaya mereka seperti itu, tetapi ini lebih kepada kepribadian mereka sendiri yang memang sudah seperti itu." Dari jawaban informan dapat diketahui bahwa walaupun informan mengalami kejadian yang tidak mengenakan dengan teman sekerja mereka, namun mereka tetap berpikir positif

tanpa menggeneralisasikan sikap teman mereka pada budaya teman mereka. Menurut DeVito, *this open mind is very important things to communicate effectively.* (DeVito, 1992, p. 67). Pemikiran positif inilah yang menyebabkan informan dapat berkomunikasi secara efektif dengan teman sekerja mereka yang berbeda budaya selama ini.

Dari penjelasan ketiga hambatan di atas, menurut para informan yang paling susah mengeliminir kesalahpahaman adalah bila terjadi dengan para tamu hotel dan terutama dengan pimpinan mereka. Hal ini disebabkan karena diantara mereka tidak hanya memiliki perbedaan budaya, bahasa dan nilai-nilai tetapi juga memiliki perbedaan status, di mana para informan memiliki posisi dibawah pimpinan karena sebagai bawahan dan tamu hotel adalah konsumen sekaligus raja yang harus dilayani dengan baik oleh para informan. Sehingga tamu hotel dan pimpinan ini lebih mempunyai power untuk mengontrol perilaku informan, seperti tamu hotel bisa melayangkan surat complain pada pimpinan dan pimpinan akan menindaklanjutinya dengan menegur bawahannya yang berbuat tidak sopan. Dan ini yang seringkali membuat para informan tertekan.

d. Strategi mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya

Dalam usaha mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya ini tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara strategi yang digunakan informan laki-laki dan perempuan. Dengan menggunakan klasifikasi Nolan (1999, p. 152) maka temuan data dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Ketika menemui hambatan komunikasi antar budaya dengan tamu hotel, para informan cenderung menggunakan *compromise strategy* yaitu lebih menekankan pada hasil dan hubungan yang moderate. Strategi ini dipilih karena biasanya complain tamu hotel ini tidak disampaikan langsung ke informan, melainkan melalui prosedural yaitu melalui pimpinan terlebih dulu dan baru pimpinan yang menegur informan. Sehingga antara tamu hotel dengan informan tidak secara langsung berkonfrontasi.
- Ketika menemui hambatan komunikasi antar budaya dengan pimpinan, para informan cenderung menggunakan *winner takes all strategy* yang menekankan pada *high outcome and low relationship*. Namun, ditambahkan pula oleh informan, ini juga bergantung pada karakteristik pimpinan dan pengalaman lama tidaknya mereka bekerja di sana. Contohnya, jika pimpinannya *friendly person*, mereka cenderung menggunakan *accommodate strategy (low outcome and high relationship)* dan *collaborate strategy (high outcome and high relationship)* atau yang pasti lebih mendahulukan *relationship*

yang baik antar mereka berdua. Namun jika masih setahun bekerja, mereka cenderung menggunakan *withdraw strategy (low outcome and low relationship)* disebabkan mereka masih harus beradaptasi dengan aturan yang berlaku di hotel tersebut lebih dulu.

- Ketika menemui hambatan komunikasi antar budaya dengan teman sekerja, para informan cenderung menggunakan *accommodate strategy (low outcome and high relationship)*. Ini disebabkan karena mereka mempunyai posisi yang sama sebagai imigran yang memiliki kepentingan, kondisi dan hak yang sama, sehingga diantara mereka timbul hubungan yang erat dan mereka mementingkan *relationship* di antara mereka untuk memelihara hubungan tersebut.

f. **Kesimpulan dan Saran**

Dari pemaparan temuan data di atas, dapat disimpulkan bahwa Australia adalah negara *multicultural* yang sarat dengan imigran dari berbagai negara. Sehingga ini menimbulkan munculnya hambatan komunikasi antar budaya khususnya di bidang perhotelan. Hambatan komunikasi antar budaya ini juga dialami oleh pekerja Indonesia dengan pimpinan, tamu hotel dan teman sekerjanya yang berbeda kebangsaan dan budaya. Hambatan ini meliputi penggunaan bahasa verbal, *individual perceptual processes* seperti *stereotypes* dan *effect of in group and out group*, dan juga perbedaan nilai-nilai terutama penggunaan *politeness rules*.

Ketika mereka menemui hambatan komunikasi antar budaya dengan pimpinan, tamu hotel dan teman sekerja, para informan menggunakan strategi yang berbeda dalam mengeliminir hambatan ini. Contohnya, ketika dengan pimpinan, mereka cenderung menggunakan *winner takes all strategy*. Ketika berkaitan dengan teman sekerja, mereka cenderung menggunakan *accommodate strategy* dan ketika berkaitan dengan tamu hotel, mereka lebih memilih menggunakan *compromise strategy*. Penelitian ini tidak menemukan perbedaan penggunaan strategi mengeliminir hambatan-hambatan komunikasi antar budaya ini antara informan laki-laki dan perempuan, hal ini bertentangan dengan pendapat Tannen yang mengatakan antara laki-laki dan perempuan memiliki strategi yang berbeda dikarenakan perempuan lebih mempunyai kemampuan *listening skill* yang lebih baik dibanding laki-laki.

Penelitian ini berimplikasi untuk pentingnya dilakukan training tentang komunikasi antar budaya di tempat kerja terutama di hotel, dan bukan hanya pekerja yang harus mengikuti training ini tetapi juga diikuti oleh pimpinan dan pemilik hotel itu sendiri. Training ini mungkin lebih mengena bila disajikan dalam sebuah *role play* yang mengajarkan mereka

tentang *how to 'get inside other people's skin' and appreciate other people perspective.*

g. Daftar Pustaka

- Buku Oh Buku. (2010). Retrieved 8th March, 2011, from <http://bukuohbuku.wordpress.com/2010/05/04/menyiapkan-masa-depan-dengan-belajar-di-australia/>
- Clyne, M. (1996). *Intercultural communication at work: cultural values in discourse*. Melbourne: Cambridge University Press.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. London: Sage Publications.
- DeVito, J. A. (1992). *The Interpersonal Communication Book* (6 ed.). New York: HarperCollins.
- DeVito, J. A. (2007). *Interpersonal Communication* (11th ed.). New York: Longman Inc.
- Gao, M. C. F. (1998, 26th-28th). *Influence of Native Culture and Language on Intercultural communication: the Case of PRC Student Immigrant in Australia*. Paper presented at the Symposium of Intercultural Communication, Boras.
- Guirdham, M. (2005). *Communicating across cultures at work* (2 ed.). New York: Palgrave Macmillan.
- Lustig, M. W., and Koester, J. (2006). *Intercultural competence: interpersonal communication across culture* (5 ed.). Boston: Pearson Education.
- McCauley, C. R., Lee, Y., and Jussim, L. J. (1996). *Stereotype Accuracy: towards appreciating group differences*. Washington: American Psychological Association.
- Nolan, R. W. (1999). *Communicating and adapting across cultures: living and working in the global village*. London: Bergin and Garvey.
- Pickering, M. (2001). *Stereotyping: The politics of representation*. New York: Palgrave.
- Pride, J. B. (1985). Introduction. In J. B. Pride (Ed.), *Cross Cultural Encounters: Communication and mis-Communication*. Melbourne: River Seine.
- Rakhmat, J. (1993). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Rinehart, B. C. S. (1994). The effect of topic familiarity on second language listening comprehension. *The Modern Language Journal*, 78(2), 179-189.
- Sunarwinadi, I. (n.d.). *Komunikasi antar budaya*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Indonesia.
- Varner, I., and Beamer, L. (2005). *Intercultural Communication: in the global workplace*. New York: McGraw-Hill.
- West, R., and Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar teori komunikasi: analisis dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wilson II, C. C., Gutierrez, F., and Chao, Lena M. (2003). *Racism, sexism, and the media: the rise of class communication in multicultural America* (3rd ed.). London: Sage Publications.