

# Komunikasi Antar Budaya Pada Program Pertukaran Pelajar AIESEC di Surabaya

(Studi deskriptif terhadap komunikasi antar budaya sebagai  
adaptasi antara *exchange participant* dengan *buddy* AIESEC)

Oleh : Farah Khoirunnisa – [Farahkns16@gmail.com](mailto:Farahkns16@gmail.com)

071411531035

Nilai skripsi : A

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang berusaha menjelaskan implementasi komunikasi antar budaya sebagai proses adaptasi yang dilakukan oleh *EP (Exchange Participant)* dan *buddy* (relawan lokal) dalam program pertukaran pelajar *Bring The Happiness (BTH)* yang dijalankan oleh organisasi AIESEC Surabaya. Penelitian ini menjadi penting karena melihat kemampuan untuk berinteraksi secara efektif antar budaya dapat mengantarkan pada kerjasama yang baik. Penyesuaian tata cara maupun nilai yang dianut orang lain sebagai budaya secara keseluruhan akan membuat komunikasi kita dapat lebih efektif. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan sejak tanggal 24 Juli – 2 September dan melibatkan peneliti sebagai salah satu bagian dari *buddy* atau relawan lokal dalam program.

Peneliti menggunakan tinjauan pustaka yakni komunikasi antar budaya, dimensi perbedaan budaya, adaptasi lintas budaya, kejutan budaya, kompetensi komunikasi antar budaya, dan teori penyelesaian konflik dalam menjelaskan fenomena tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen terkait dengan pelaksanaan program BTH oleh EP dan *buddy*.

Terdapat empat tema yang dibahas oleh peneliti dalam melihat komunikasi antar budaya dan pengaruhnya didalam komunikasi antar budaya yang mereka jalankan. Pertama mengenai orientasi motivasi mereka untuk terlibat dalam program pertukaran pelajar, isu stereotip dan etnosentrisme, jarak perbedaan budaya dan dinamika antara EP dan *buddy*, serta penyelesaian konflik antar budaya. Dapat disimpulkan bahwa keempat tema tersebut mempengaruhi proses komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh EP dan *buddy*. Alasan menjalankan komunikasi antar budaya, cara pandang terhadap perbedaan budaya, dan dimensi budaya yang dimiliki oleh EP dan *buddy* mempengaruhi dinamika antara satu sama lain dan cara dalam menyelesaikan konflik. Secara keseluruhan implementasi komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh EP dan *buddy* dipengaruhi oleh keempat hal tersebut yang menentukan penyesuaian diri mereka didalam menjalankan program BTH.

**Kata kunci : komunikasi antar budaya, adaptasi, perbedaan budaya, kejutan budaya**

## **Pendahuluan**

Penelitian ini berfokus pada komunikasi antar budaya yang dilakukan oleh partisipan sebagai bentuk adaptasi dalam program pertukaran pelajar *Bring The Happiness* (BTH) pada organisasi AIESEC Surabaya. Partisipan yang menjadi subjek penelitian adalah *exchange participant* dan *buddy* yang berasal dari dua negara berbeda. *Exchange participant* (EP) adalah mahasiswa dari negara lain yang mengikuti program pertukaran pelajar AIESEC, sedangkan *buddy* adalah mahasiswa lokal Surabaya yang menjadi teman sekaligus pemandu yang membantu EP dalam menjalankan program selama berada di Indonesia. Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus ini bertujuan untuk mengungkapkan praktik komunikasi antar budaya yang dilakukan oleh subjek penelitian. Pemilihan topik tersebut didasarkan pada signifikansi komunikasi antar budaya bahwa menurut Jant (1998), komunikasi didefinisikan dan digunakan secara bervariasi bergantung budaya. Terlebih kebutuhan pemahaman komunikasi antar budaya dalam era globalisasi saat ini semakin meningkat. Kemampuan untuk berinteraksi secara efektif antar budaya dapat membentuk sensitivitas perbedaan budaya dan dapat mengantarkan pada kesempatan kerja serta kerjasama yang baik (DeVito, 2007).

Pemilihan program BTH oleh organisasi AIESEC dalam melihat praktik komunikasi antar budaya, didasarkan pertimbangan karena program yang dijalankan oleh organisasi non-profit internasional ini melibatkan partisipan dari beragam budaya yang berasal dari berbagai negara. Menurut Littlejohn & Foss (2009), komunikasi antar budaya dipengaruhi oleh orang dari berbagai negara yang memiliki perbedaan dalam budaya berperilaku, berkomunikasi, serta menginterpretasi dunia mereka. Penelitian dilakukan dengan berfokus terhadap komunikasi antar budaya sebagai adaptasi yang dilakukan oleh EP dan buddy.

Kegiatan atau program sosial BTH tersebut berlangsung selama 6-8 minggu. Selama menjalankan kegiatan tersebut, setiap EP yang telah memilih dan akan menjalankan kegiatan di Surabaya, akan didampingi oleh satu orang mahasiswa relawan dari Surabaya yang dinamakan *buddy* yang akan menjadi teman selama mereka tinggal. Fungsi *buddy* selama menjalankan kegiatan adalah sebagai teman dalam bertukar budaya yang akan membantu EP untuk memahami budaya dan tradisi lokal Surabaya, dan juga sebaliknya memahami budaya yang dibawa oleh EP dari wilayah ia berasal. Aktivitas utama dari program BTH adalah mengajar di sekolah yang telah ditentukan oleh panitia AIESEC. Para *buddy* juga akan sekaligus menjadi *tour guide* yang mengantar EP ke tempat - tempat yang hendak dituju. Maka dibutuhkan interaktivitas dan komunikasi yang baik antara keduanya dalam menjalankan program.

Jumlah informan penelitian adalah tiga pasang *exchange participant* (EP) dan *buddy* yang dipilih dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan jumlah subjek didasarkan pada pertimbangan keterwakilan dari seluruh *exchange participant* yang berasal dari tiga benua berbeda yakni Benua ASIA, Eropa, dan Afrika. Peneliti memilih masing – masing satu EP dari ketiga benua tersebut bersama *buddy* yang telah ditentukan menjadi pasangan mereka. Sehingga total subjek berjumlah 3 pasang. Perbandingan pada ketiga pasangan EP dan *Buddy* atau keenam informan tersebut akan menghasilkan kesimpulan mengenai latar belakang budaya berbeda dan penyesuaian dalam komunikasi antar budaya yang mereka lakukan. Keenam informan tersebut adalah Anca dari Romania, Claire dari Cina, Mariam dari Mesir, Gita, Nina, dan Rhesa.

Komunikasi antar budaya yang peneliti lihat sebagai bagian dari adaptasi diteliti melalui metode studi kasus dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen selama EP dan *buddy* tersebut menjalankan program. Menurut Mulyana (2002), studi kasus adalah metode yang bersifat multidimensional dan menelaah suatu kasus secara menyeluruh. Peneliti juga terlibat sebagai salah satu *buddy* pada program AIESEC yang sama dengan para

pasangan EP dan *buddy* yang akan diteliti. Hal tersebut ditujukan untuk dapat mengenal dan mengobservasi subjek penelitian dengan lebih mendalam. Penyusunan pertanyaan wawancara dan analisis data penelitian ini didukung oleh beberapa teori komunikasi antar budaya. Teori – teori tersebut yakni teori mengenai defnisi komunikasi antar budaya, dimensi perbedaan budaya, adaptasi lintas budaya, kejutan budaya, kompetensi komunikasi antar budaya, dan teori penyelesaian konflik. Penggunaan teori – teori tersebut yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti untuk menjawab sejumlah pertanyaan penelitian mengenai komunikasi antar budaya, 1) Bagaimana implementasi komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh EP dan *buddy* sebagai adaptasi dalam program pertukaran pelajar *Bring The Happiness* ? 2.) Hal apa saja yang mempengaruhi komunikasi antar budaya pada EP dan *buddy* dalam program pertukaran pelajar *Bring The Happiness* ?. Berikut adalah pembahasan dari hasil temuan penelitian yang dilakukan terhadap informan dalam melihat fenomena komunikasi antar budaya.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian terdiri atas beberapa sub bab pembahasan diantaranya yang pertama adalah mengenai alasan EP dan *buddy* menjadi sukarelawan. Pada poin tersebut, peneliti memaparkan tujuan masing – masing subjek dalam mengikuti program. Kemudian motivasi serta ekspektasi apa yang dimiliki oleh mereka yang dapat menjadi faktor berpengaruh dalam pengelolaan kejutan budaya (Ting-toomey & Chung, 2005). Pada sub bab berikutnya, peneliti menganalisis adanya isu stereotip dan etnosentrisme atau penilaian awal yang dimiliki oleh masing – masing pasangan EP dan *buddy* yang dapat mempengaruhi satu sama lain. Pada sub bab selanjutnya adalah perbedaan budaya dan dinamika antara EP dan *Buddy*, peneliti memaparkan latar belakang budaya yang dimiliki masing – masing subjek dan kejutan budaya yang dialami. Selanjutnya yakni subbab penyelesaian konflik antar budaya, mengenai konflik yang dialami dan cara masing – masing subjek dalam melakukan resolusi.

### **Alasan Menjadi Sukarelawan Program *Bring The Happiness***

Motivasi dalam hubungannya dengan kompetensi komunikasi antar budaya adalah adanya keinginan pribadi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi (Pittinsky dalam Samovar, 2010). Selain itu salah satu komponen kompetensi antar budaya yang lain adalah mengenai pengetahuan. Hal tersebut dapat berarti kesadaran dan pemahaman mengenai peraturan, norma, dan harapan yang diasosiasikan dengan budaya orang – orang yang berhubungan dengan subjek (Pittinsky dalam Samovar, 2010). Pada subbab ini, penjelasan mengenai motivasi informan penelitian dalam mengikuti program dapat menjelaskan kategori pertama aktivitas komunikasi yakni aktivitas mental internal (Kim, 1988).

Dimulai dari informan pertama yakni EP bernama Anca dari Negara Romania, yang terlihat memiliki kesadaran dan niat dalam memilih Indonesia sebagai negara tujuan untuk melakukan *exchange*. Ia dapat menceritakan alasannya secara sengaja memilih Indonesia dengan harapan akan mendapat banyak pengalaman berada pada negara yang berbeda dengan kebanyakan negara di Eropa. Menurut Ting-toomey & Chung (2005) “*expectations refer to the anticipatory process and predictive outcome of the upcoming situation.*” Ekspektasinya tersebut merujuk pada proses antisipasi dan hasil prediksi situasi yang akan datang. Ia berupaya untuk memiliki pengetahuan sebagai salah satu komponen kompetensi antarbudaya (Smovar et al, 2010).

Berbeda dengan Gita yang memiliki motivasi pribadi saja yakni mendaftarkan diri menjadi sukarelawan dengan tujuan untuk mengisi kekosongan waktu. Perbedaan yang mendasar pada situasi dari EP dan *buddy* disini adalah EP berada pada wilayah diluar negaranya sendiri, sedangkan *buddy* masih berada pada wilayah negara tempat ia tinggal. Meskipun keduanya merupakan sesama partisipan komunikasi antar budaya, namun keadaan itu memberikan pengaruh pada motivasi masing – masing dalam mengikuti program BTH AIESEC. Terdapat tuntutan lain yang dimiliki oleh EP yakni menurut Kim dalam Foss (2009) adalah “*The successful adaptation of strangers is realized only when their personal communication systems*

*sufficiently overlap with those of the natives.*”. Tuntutan tersebut telah menjadi pertimbangan EP dalam memilih Indonesia sebagai tempat melangsungkan program. Karena sebagai pendatang dari negara lain ,orang asing atau yang dikatakan sebagai *stranger* juga harus dapat menyesuaikan sistem komunikasi personal yang dimiliki penduduk asal.

Selanjutnya yakni alasan pribadi informan berikutnya Claire sebagai EP dari Cina yang memiliki perbedaan dengan Anca. Ia tidak memiliki tujuan maupun alasan pribadi secara langsung untuk memilih Indonesia. Ia memiliki destinasi awal ke Thailand, namun akhirnya mempertimbangkan proyek bertema edukasi yang menerimanya yakni BTH yang berada di Indonesia. Hal tersebut yang membuat Claire terlihat tidak memiliki motivasi kuat sebagai alasan untuk menjalankan program BTH di Indonesia. Padahal menurut Hersey and Blanchard (1977) *“motives can be define as needs, wants, drives, or impulses within the individual which are directed towards goals which may be conscious or subconscious”*. Alasan yang dimiliki Claire, dapat dikatakan kurang kuat yang selanjutnya mempengaruhi tujuannya berada di Indonesia. Dalam 2 minggu pertama, ia telah merasakan kebosanan dan mengaku sedikit merasa menyesal berada di Indonesia terlalu lama. Akan tetapi sebagai pendatang yang berada di negara lain, Claire memiliki tuntutan untuk dapat menyesuaikan diri dan seiring berjalannya waktu Claire dapat mempertahankan motivasinya mengajar serta beradaptasi dengan lingkungan.

Sementara pasangan *buddy* nya Nina memiliki orientasi pribadi yakni untuk dapat menjalin hubungan baik dengan orang yang berasal dari budaya lain. Akan tetapi Nina merasakan perubahan motivasi dalam menjalankan peran *buddy*. Diawal meskipun berniat untuk dapat menjalankan komunikasi antar budaya yang baik dengan EP, akan tetapi perubahan EP membuatnya mengalami ketidaksiapan. Karena terdapat perbedaan kepribadian antara Eva yang menjadi calon EP, dan Claire sebagai EP yang sebenarnya sehingga mempengaruhi performa Nina dalam mengelola komunikasi dengan Claire.

Selanjutnya pasangan Mariam asal Mesir dan Rhesa. Mariam memiliki alasan memilih Indonesia karena terdapat kesamaan budaya. Hal tersebut menjadi motivasi utamanya dalam memilih negara tempat menjadi sukarelawan, karena telah mengenal orang – orang serta budayanya. Hal tersebut wajar seperti yang dikemukakan oleh Erickson (1975) dan Abromowitz dan Dokecki (1977) bahwa kesamaan dalam kelas sosial, gaya komunikasi, tingkat kedudukan, identitas sosial lebih mudah diterima. Sementara Rhesa sebagai *buddy* memiliki motivasi untuk belajar mengenai sistem mengajar yang akan diterapkan oleh EP, namun ia merasa bahwa untuk mencapai tujuan tersebut tidak lagi relevan. Rhesa sedikit merasa kecewa karena tidak ada hal spesial yang dapat dipelajari dari cara para EP dalam mengajar. Dalam perjalanannya ,Rhesa tidak memiliki keaktifan untuk selalu mengikuti program BTH. Kendati demikian, ia tetap berusaha menjalin komunikasi dengan baik dengan Mariam.

### **Isu Stereotip dan Etnosentrisme Individu**

Pada sub bab ini peneliti memaparkan persepsi individu dalam melihat budaya mereka apabila dibandingkan dengan budaya lain yang mereka temui. Sebagaimana menurut Ting-Toomey & Chung (2005), “*culture shapes the way we see our world.*”, selanjutnya bagaimana mereka mempersepsikan budaya atau cara orang lain dalam memahami sesuatu yang mungkin berbeda dengan budaya yang dimiliki. Persepsi kita mengenai kelompok budaya lain seringkali didasari oleh penilaian subjektif seperti yang dikatakan oleh Ting-Toomey & Chung (2005) “*ineffective communication between cultural groups often occurs because we assume that we perceive and interpret other people’e behavior in an objective, unbiased manner. The reality, our perceptions of others are highly subjective, selective, and biased.*” Berdasarkan asumsi tersebut, peneliti akan membahas isu stereotip dan etnosentrisme pada subjek yang menurut Ting-Toomey & Chung (2005) merupakan *main filters* yang mempengaruhi persepsi terhadap orang lain, dan dapat mempengaruhi komunikasi antar budaya yang dijalankan.

## **Stereotip Pendatang Terhadap Indonesia**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat adanya sejumlah stereotip yang dimiliki oleh subjek EP yang berasal dari berbagai negara lain terhadap Indonesia. Hal tersebut yang memperlihatkan juga lebih jauh mengenai alasan mereka untuk terlibat dalam program pertukaran pelajar yang melibatkan komunikasi antar budaya di Indonesia. Contoh temuan tersebut adalah stereotip yang dimiliki oleh Anca yang berasal dari Negara Romania. Ia sejak awal berasumsi bahwa di Indonesia ia akan menemukan hal – hal yang berbeda dari kebanyakan negara di Eropa dan utamanya dari negaranya Romania. Yakni pengalaman hidup orang - orang yang kekurangan, atau yang memiliki kesejahteraan rendah yang ingin ia pelajari. Asumsi tersebut merupakan bagian dari stereotip mengenai Indonesia atau pernyataan yang dianggap mewakili keadaan di Indonesia. Meskipun pada akhirnya Anca meralat apa yang telah diasumsikannya tersebut, karena ternyata sistem pendidikan di Indonesia tidak jauh berbeda dengan negaranya, dan bahkan beberapa hal dapat dikatakan lebih baik. Hal tersebut yang dapat dikatakan oleh Samovar (2010) sebagai pencegahan efek yang membahayakan dari stereotip. Agar tidak menimbulkan bias, generalisasi budaya hanyalah sebagai sebuah tafsiran dan bukan sesuatu yang mutlak.

Selanjutnya EP dari Negara Cina yang bernama Claire juga memiliki sejumlah stereotip mengenai orang - orang Indonesia, yang pertama adalah mengenai tampilan fisik orang – orang Indonesia yang dianggap selalu memiliki kulit gelap. Selanjutnya ketika ditanya mengenai kearifan lokal di Indonesia yang dianggap tidak biasa bagi Claire, ia memberikan pernyataan *“Indonesian people will also be late”*. Jawaban tersebut menggambarkan bahwa terdapat *“preconceived images in stereotyping a large group of individuals without tending to individual variations”* (Ting-Toomey & Chung, 2005). Generalisasi tersebut meliputi sifat kelompok secara keseluruhan dan karakter fisik seperti yang diungkapkan oleh Claire.



Selain itu ia juga mengungkapkan stereotip lain yang dimiliki yang didasarkan pada konflik generasi terdahulu Indonesia – Cina yang menghasilkan kesimpulan bahwa orang Indonesia tidak menyenangi Orang Cina. Meskipun Claire telah mengetahui bahwa generasi muda (orang Cina saat ini) tidak lagi berpikir demikian, akan tetapi hal tersebut sempat terpikirkan oleh Claire dan dapat mempengaruhi atau mengubah komunikasi antarkelompok seperti yang dikatakan oleh Samovar et al (2010). Dikarenakan gambaran tersebut dapat mengarahkan orang pada dasar pesan mereka, meskipun stereotip sebenarnya dapat dikatakan sebagai asumsi salah yang dibuat terhadap karakteristik anggota kelompok budaya lain (Samovar et al, 2010). Akan tetapi Claire secara kontradiktif menyatakan bahwa orang Indonesia bersikap baik hati.

Subjek berikutnya yakni Mariam berasal dari Negara Mesir merupakan subjek yang cenderung menutup diri mengenai persepsinya terhadap orang atau budaya lain. Mariam merasa tidak memiliki stereotip terhadap orang Indonesia secara spesifik dari segi kebudayaan ataupun sifat, hanya bentuk karakter fisik yang disebutkan memiliki bentuk mata seperti *almond*. Hal tersebut dikarenakan ia telah memiliki pengetahuan lebih banyak mengenai budaya dan kedekatan dengan orang Indonesia dibandingkan EP lain. Sehingga hal tersebut membuatnya tidak mengeluarkan asumsi apapun yang membantu menggambarkan karakteristik atau tingkah laku orang Indonesia secara berlebihan sebagai stereotip (Ting-toomey & Chung, 2005).

### **Stereotip Antar Budaya**

Selain pemaparan mengenai stereotip para EP sebagai pendatang dari negara lain mengenai Indonesia, peneliti juga menemukan sejumlah stereotip yang dimiliki masing – masing partisipan dalam menggambarkan budaya lain. Sebagaimana yang telah terjelaskan diawal sub-bab, bahwa menurut Peoples & Bailey (2009) setiap masyarakat memiliki stereotip mengenai anggota, etika,

dan kelompok rasial dari masyarakat yang lain. Hal tersebut digunakan untuk membantu mengkategorikan unsur – unsur realitas yang ada disekitar (Gut et al, 2017). Seperti berikut ini adalah stereotip yang dimiliki oleh Anca terhadap budayanya sendiri dari Eropa. Ia melakukan klasifikasi sikap orang berdasarkan dari benua asal seperti dalam percakapan Anca tersebut yang membandingkan antara orang Asia dengan Eropa. Ia merasa menyenangkan orang – orang Asia secara umum yang dianggap memiliki sikap berbeda dengan orang Eropa yang mudah menghakimi. Generalisasi tersebut seperti yang apa dikatakan oleh Ting-toomey & Chung (2005) sebagai gambaran berlebihan yang kita buat mengenai suatu kelompok orang berdasarkan keyakinan yang tidak fleksibel. Karena bisa saja tidak semua orang Asia maupun Eropa tidak berlaku sama seperti yang dikategorisasikan.

Selanjutnya berbeda dengan yang dialami oleh Gita sebagai *buddy* dari Anca , ia mengaku bahwa tidak memiliki stereotip terhadap siapapun sebelumnya. Namun yang tidak didasari ketika peneliti bertanya mengenai karakter Anca, ia menjawabnya dengan membandingkan terhadap karakter suatu kelompok budaya yang lain yakni Jawa ,seperti berikut “keras sih orangnya, dia itu bener – bener *strict* gitu antara iya atau tidak. Kalo orang jawa kan ada sungkan gitu ya”. Dari kalimat tersebut, menandakan bahwa Gita telah melakukan pembedaan antara karakter Anca yang mewakili budaya suatu kelompok dengan budaya kelompok lain atau Suku Jawa. Ia telah melakukan kategorisasi terhadap karakter orang ke dalam etnis asal. Seperti yang dikatakan oleh Lippman (1957) bahwa stereotip merupakan cara mengatur gambaran yang dimiliki ke dalam suatu kategori yang pasti dan sederhana ,yang dapat digunakan untuk mewakili sekelompok orang.

Selanjutnya stereotip yang dimiliki oleh *buddy* lain yakni Nina adalah pendapatnya mengenai karakter suatu kelompok yakni kelompok orang Cina yang tinggal di Indonesia yang dianggap memiliki karakter pelit. Hal tersebut yang disebutkan oleh Ramasubramanian (2011) bahwa “*stereotypes are widely-accepted, culturally shared beliefs describing personal traits and*

*characteristics of groups of individuals*”. Informan lainnya yang juga memiliki stereotip terhadap budaya lain adalah Mariam dari Mesir. Ketika ditanya mengenai stereotipnya terhadap budaya lain yang ditemui dari EP negara lain, ia menerapkan stereotip positif dimana itu terjadi ketika menggunakan gambar yang telah terbentuk sebelumnya dalam melakukan stereotip kepada sekelompok besar individu tanpa memperhatikan variasi individu (Ting-toomey&Chung, 2005). Mariam melakukan generalisasi karakter orang dalam budaya lain melalui gambaran yang positif mengenai mereka. Seperti contohnya orang Cina yang ia anggap pintar, meskipun ia tak memberikan contoh langsung mengapa melakukan stereotip demikian. Stereotip tersebut bisa saja didasarkan pada gambaran terhadap suatu kelompok etnis yang disajikan melalui media (Smovar et al ,2010). Kemudian orang Jerman yang selalu bersih dan tepat waktu.

Selanjutnya beralih pada Rhesa sebagai *buddy* dari Mariam, peneliti melihat bahwa ia tidak memiliki stereotip mengenai suatu kelompok budaya tertentu. Namun ia memiliki gambaran bahwa *bule* atau orang asing yang akan menjadi EP adalah orang dengan ras kaukasian yang biasanya berasal Benua Eropa. Rhesa mengatakan bahwa gambarannya mengenai *bule* atau orang asing identik dengan orang yang berasal dari Benua Eropa. Hal tersebut didasarkan dari pengalaman Rhesa, sehingga seperti apa yang dikatakan oleh Ting-Toomey&Chung (2005) bahwa dirinya kemudian membuat gambaran terhadap sekelompok orang berdasarkan ekspektasi terhadap karakteristik mereka. Ia menciptakan definisi orang asing tersendiri menurut versi Rhesa. Kemudian Rhesa juga mengatakan meskipun telah mempersiapkan untuk berinteraksi dengan *bule* yang berasal dari Eropa seperti Anca, namun dirinya lebih memilih untuk berinteraksi dengan orang yang memiliki budaya cenderung sama dengan dirinya.

## **Kecenderungan Sikap Etnosentris dan Pengaruhnya dalam Interaksi Sosial**

Persepsi kita mengenai kelompok budaya lain seringkali didasari oleh penilaian subjektif seperti yang dikatakan oleh Ting-Toomey & Chung (2005) *“ineffective communication between cultural groups often occurs because we assume that we perceive and interpret other people’s behavior in an objective, unbiased manner. The reality, our perceptions of others are highly subjective, selective, and biased.”* Lalu bagaimana persepsi terhadap budaya lain tersebut membawa kecenderungan sikap etnosentris dan pengaruhnya terhadap interaksi sosial yang dijalankan oleh informan.

Menurut Ting-Toomey & Chung (2005) ,”*Ethnocentrism means that we consider the views and standards of our own ingroup as much more important than any outgroups.*” Mengenai adanya isu etnosentrisme, Anca merupakan partisipan interaksi antarbudaya yang seringkali membuat perbandingan budaya yang dimiliki dengan budaya yang ditemui selama menjalankan program. Meskipun bukan berarti ia selalu bersikap etnosentris atau mengunggulkan budayanya dibandingkan dengan budaya lain, namun ia dapat menjadi etnosentris ketika melihat budaya lain melalui kaca mata budayanya (Samovar et al ,2010).

Selanjutnya berbeda dengan Gita selaku pasangan buddy dari Anca, ia terlihat tidak memiliki ciri – ciri etnosentrisme atau rasisme, yang menurut Ting-Toomey & Chung (2005) ditandai dengan gradasi awal yakni adanya kekurangan sensitivitas dalam interaksi verbal maupun non verbal dalam menghadapi perbedaan orang lain. Gita telah sadar dengan adanya perbedaan, dan bersikap terbuka sebagai ciri dalam menghindari etnosentrisme (Samovar et al, 2010).

Sementara informan berikutnya yakni Claire sebagai EP dari Cina, terlihat memiliki kecenderungan etnosentris. Ia merasa bahwa lebih nyaman dengan berbicara (secara berkala) atau menjalin interaksi dengan EP - EP Asia. Berdasarkan hal tersebut, terdapat banyak alasan mengapa individu memilih

untuk tidak berkomunikasi dengan orang yang beda budaya. Menurut Kassing (1997) salah satunya adalah karena *“that such communication involves an increased level of stress, as it takes more of an effort to communicate with someone who does not speak the same language or have the same cultural values.”*. Individu yang etnosentris mungkin memilih untuk tidak berkomunikasi dengan orang dari budaya lain karena mereka melihat budaya tersebut lebih inferior daripada milik mereka (Neuliep & McCroskey 1997). Kemudian ditambahkan oleh Gudykunst (2004) bahwa *“ethnocentrism can also influence willingness to participate in another way: the more ethnocentric people are, the more they become anxious when interacting with strangers”*.

Sementara informan berikutnya yakni Nina memiliki kecenderungan etnosentrisme untuk membandingkan budaya Jawa dengan budaya barat yang diwakili oleh Anca. Ia merasa bahwa nilai, norma, peran yang dianut oleh kelompoknya adalah sesuatu yang diaplikasikan secara universal. Selain itu ia juga mempersepsikan bahwa caranya dalam menjalankan hidup merupakan yang paling sesuai dan beralasan (Ting-Toomey & Chung, 2005). Hal – hal tersebut juga menunjukkan sifat etnosentris yang dimiliki oleh informan selanjutnya yakni Rhesa, yang memilih untuk memiliki interaksi dengan yang memiliki budaya tidak jauh darinya. Sementara informan berikutnya yakni Mariam dapat dikatakan tidak memiliki kecenderungan etnosentrisme karena tidak melakukan perbandingan budaya. Ia telah memiliki sensitivitas terhadap perbedaan budaya sehingga dapat menyesuaikan dengan masyarakat budaya lain (DeVito, 2007). Mariam juga dapat menghargai perbedaan budaya yang ada sebagai ciri dari masyarakat multikultur.

### **Perbedaan Budaya dan Dinamika Antara EP dan *Buddy***

Pada sub bab ini peneliti memaparkan dimensi perbedaan budaya yang dimiliki oleh EP dan *buddy*, serta adanya kemungkinan kejutan budaya yang dialami oleh mereka selaku partisipan komunikasi antar budaya. Peneliti melihat adanya relevansi antara jarak perbedaan budaya dengan kemungkinan

kejutan budaya yang dialami, diperkuat dengan penelitian Mumford (2000) yang mengatakan “*cultural distance was the strongest predictor of culture shock*”. Kejutan budaya sendiri adalah respons emosi yang kurang baik yang mengarah pada perasaan gugup (Rodgers&McGovern, 2002). Hal tersebut dikarenakan adanya penyesuaian dengan budaya baru yang beragam. Menurut Ting-Toomey & Chung (2005), ada beberapa faktor yang telah ditemukan dapat mempengaruhi perbedaan pengelolaan pengalaman kejutan budaya antar individu yakni orientasi motivasi, ekspektasi personal, jarak budaya, penyesuaian sosiokultural, penyesuaian psikologis, dan sifat kepribadian. Pada bab ini peneliti melihat faktor jarak budaya, dan sifat kepribadian yang akan dilihat melalui dimensi variabilitas budaya pada EP dan *Buddy*. Peneliti akan lebih berfokus terhadap dimensi individual – kolektifis untuk melihat karakter yang dimiliki oleh individu dalam menyesuaikan diri antar satu sama lain pada program BTH. Pemilihan fokus dimensi tersebut, disebabkan karena individual-kolektifis merupakan dimensi yang paling besar yang dapat meliputi sikap, kepercayaan, dan perilaku yang membeda – bedakan individu antarbudaya (Gudykunst, 1996). Selain itu jenis tipologi budaya yang berpengaruh berikutnya menurut Hall (1987) adalah *high and low context* (Hall dalam Littlejohn &Foss, 2009).

### **Hubungan Antar Individu dalam Perbedaan Dimensi Budaya Individualis – Kolektifis**

Perbedaan budaya dalam dimensi individualis – kolektifis dapat ditemukan dalam hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap para informan. Dalam hal ini contoh yang pertama adalah Anca selaku EP dari Romania yang merupakan individu yang memiliki budaya individualistik, dilihat dari karakter yang lebih melihat dirinya sendiri. Menurut Gudykunst (1996), “*the emphasis in individualistic cultures is on individuals’ initiative and achievement*“. Selanjutnya faktor yang memediasi pengaruh budaya individualis-kolektifis pada perilaku komunikasi adalah kepribadian individu (Gudykunst et al, 1996). Contoh faktor personal adalah idiosentrisme yang memediasi pengaruh dari budaya

individualis (Triandis et al ,1985). Idiosentrisme berkorelasi secara negatif dengan sensitivitas terhadap perilaku orang lain, perhatian terhadap informasi sosial, status karakteristik orang lain, dan kepantasan sosial.

Melalui penuturan Gita, Anca dianggap tidak memiliki sensitivitas untuk menyesuaikan diri dengan situasi sosial yang sedang terjadi. Begitu juga dengan sensitivitas terhadap perilaku orang lain, dan kepantasan sosial yang menurut Gita belum disadari oleh Anca untuk bisa berbaur dengan yang lain. Hal tersebut yang membuat Gita sebagai *buddy* yang cenderung berperilaku dalam budaya kolektivis kerap mengalami kejutan budaya. Salah satu nilai individu yang terdapat pada budaya kolektivis, yakni *benevolence* atau kemurahan hati (Gudykunst et al, 1996). Gita mengalami kejutan budaya ketika merasa memiliki keharusan untuk membantu Carl, yang kemudian tidak disetujui oleh Anca.

### **Hubungan Antar Individu dalam Perbedaan Dimensi Budaya Low - High Context**

Berdasarkan hasil observasi, peneliti dapat mengatakan bahwa Anca memiliki karakter sebagai seseorang yang asertif atau tegas. Menurut Okabe (1983), hal tersebut merupakan karakter dari budaya *low-context*. Gaya komunikasi *low-context* yang digunakan memiliki ciri – ciri “*involves the the use of categorical words such as certainly, absolutely, and postively*” (Okabe, 1983). Jenis komunikasi secara langsung yang ia gunakan, bertujuan untuk mengungkapkan apa yang sedang dirasakannya secara terang – terangan atau apa yang disebut oleh Grice (1975) sebagai “*transmitting verbal messages that embody and invoke speakers’ true intentions.*” Anca memiliki kecenderungan untuk megemukakan apa yang ia rasakan secara eksplisit termasuk kepada *hostfam* atau tuan rumah tempat ia tinggal, dan membuatnya mengalami konflik karena perbedaan gaya komunikasi. Ting-toomey&Chung (2005) melihat bahwa kejutan budaya dapat berupa kesalahpahaman dan dugaan dikarenakan adanya permasalahan bahasa, gaya komunikasi, dan orientasi nilai. Seperti yang dikatakan oleh Ke Yu (2013), “*normally newcomers are unsure about how to behave appropriately and acceptably in the host country, and*

*these unsureness will lead to emotional disturbance such as stress and anxiety”.*

Pasangan buddy Anca pun turut menuturkan bahwa pernah merasa terkejut dengan gaya komunikasi Anca yang *low-context* serta berbeda dengan budaya Jawa yang *sungkanan*. Seperti pada penggalan percakapan berikut “keras sih orangnya, dia itu bener – bener *strict* gitu antara iya atau tidak. Kalo orang Jawa kan ada sungkan gitu ya” (Komunikasi interpersonal, 24 Juli 2017).

### **Hubungan Antar Individu dalam Dimensi Budaya yang Sama**

Berikutnya peneliti akan memaparkan hasil penelitian komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh informan dalam dimensi budaya sama. Keempat informan yang lain cenderung memiliki kesamaan dimensi budaya yakni memiliki gaya komunikasi *high-context*, serta menunjukkan kebudayaan kolektivistis. Contoh yang akan dilihat oleh peneliti pertama ada pada informan Claire dan Nina. Claire kerap kali tidak dapat menyampaikan konten atau isi pesan secara eksplisit hanya dengan maksud bahwa sesungguhnya ia tidak ingin hadir, ia menyampaikan hal tersebut menggunakan *qualifying statement* untuk menyiratkan kata “tidak:” (Ting-toomey & Chung, 2005). Seperti yang dikatakan oleh Ting-toomey & Chung (2005) bahwa orang – orang berlatar belakang Asia tradisional memiliki kecenderungan untuk menambahkan alasan dan pernyataan kualifikasi dalam mengutarakan konten atau isi pesan. Hal tersebut dipengaruhi oleh kepantasan berbicara didalam suatu iklim budaya tertentu. Kendati memiliki kesamaan budaya dan tidak adanya jarak perbedaan budaya yang signifikan antara Claire dan Nina, yakni memiliki budaya komunikasi *high-context*, namun Nina tetap merasakan kejutan budaya terhadap Claire. Hal tersebut dikarenakan sejauh mana budaya tersebut dijalankan adalah bergantung dari proses sosialisasi antar anggota budaya dalam mempelajari teori budaya mereka (Gudykunst, 1996).



Selain itu mengenai dimensi budaya individualis-kolektivis, terdapat problema yang ditunjukkan oleh pasangan lain yakni EP Mariam dan *buddy* Rhesa. Kendati berada dalam dimensi budaya yang sama yakni budaya kolektivis, namun terdapat inkonsistensi yang ditunjukkan oleh Mariam. Ia pernah menjelaskan bahwa budaya di Mesir tidak berbeda dengan di Indonesia dalam konteks hubungan antar orang yang cenderung tidak individualis. Mariam memberikan contoh budaya kolektivis yang dianut oleh orang – orang Mesir dan memiliki kesamaan dengan orang – orang Indonesia adalah mengenai cara mereka memperlakukan tamu. Namun dalam kesempatan lain, Mariam juga menunjukkan tendensi sikap individual yang turut menciptakan kejutan budaya bagi *buddy* nya yakni Rhesa. Mariam lebih memilih aktivitasnya pribadi yaitu berkomunikasi dengan kerabat dekat yang juga berbicara dalam bahasa Arab, daripada menghiraukan Rhesa maupun Riska yang sedang menemani.

Ia juga memiliki independensi didalam menjalin komunikasi, yakni merasa bahwa tidak ada keharusan untuk selalu memperhatikan orang lain. Hal tersebut yang menurut Jandt (2006) menjelaskan sikap individualis seperti berikut “*In an individualist culture, the interest of the individual prevails over the interests of the group. Ties between individuals are loose. People look after themselves and their immediate families.*“ Sehingga meskipun dalam beberapa hal Mariam mengatakan bahwa budayanya mirip dengan di Indonesia yang dikatakan sebagai budaya kolektivis, namun ia juga secara bersamaan memiliki sikap individual. Hal tersebut membenarkan apa yang dikatakan oleh Gudykunst et al (1996) bahwa *members of individualistic and collectivistic cultures, however, do not just learn one set of values or just one way to conceive of themselves.*

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki keterkaitan, yang menurut Jandt (2006) Individualisme dan kolektivisme telah dikaitkan dengan gaya komunikasi secara langsung atau tidak langsung, yaitu sejauh mana pembicara mengungkapkan niat melalui

komunikasi verbal eksplisit. Gaya komunikasi tidak langsung yang menggunakan budaya konteks tinggi atau *high-context*, diasosiasikan dengan budaya kolektivis karena tidak ingin pengungkapan secara langsung menyakiti perasaan orang lain (Jandt, 2006). Kendati demikian, tetap saja masalah antar individu tidak dapat dihindarkan karena masing – masing memegang nilai yang berbeda meskipun memiliki kecenderungan budaya yang sama.

### **Kejutan Budaya Partisipan Komunikasi Antar Budaya**

Jarak perbedaan budaya yang telah dibahas pada poin – poin diatas memiliki relevansi dengan adanya kejutan budaya. Namun selain itu, peneliti juga menemukan hal – hal lain yang menjadi kejutan budaya yang dialami oleh informan selama program BTH berlangsung. Seperti contoh lainnya adalah perbedaan bahasa. Anca menceritakan pengalaman pertemuan antar budaya yang diisi dengan kesalahpahaman dan dugaan dikarenakan adanya permasalahan bahasa, perbedaan gaya komunikasi, dan perbedaan orientasi nilai dengan Claire yang menurut Ting-toomey & Chung (2005) adalah indikasi kejutan budaya. Adanya keterkejutan budaya juga terjadi dikarenakan pilihan makanan yang dianggap sangat berbeda dengan negara asli para informan pendatang. Makanan merupakan ekspresi nilai dan identitas yang diasosiasikan dengan kelompok tertentu. Makanan di Indonesia yang dianggap menyenangkan dan menjadi budaya kita, dianggap tidak menarik bagi Anca (Ting-toomey&chung, 2005).

Membandingkan kebiasaan dan hal – hal yang terdapat di Indonesia dengan di negaranya sendiri yang membuat EP mengalami aspek negatif dari kejutan budaya. Hal tersebut meliputi kegelisahan (*anxiety*) tak terduga tentang perbedaan budaya antara cara lama dan baru (Pedersen dalam Ke Yu, 2013). Seperti contoh berikutnya Claire yang mengatakan bahwa kebiasaan terlambat yang dilakukan oleh orang – orang Indonesia merupakan hal yang aneh dan tidak wajar. Hal tersebut merupakan contoh disorientasi nilai yang dirasakan

saat mendapatkan pengalaman didalam budaya baru (Ting-toomey&Chung, 2005).

Secara keseluruhan pada poin – poin diatas terlihat bahwa dengan melihat dimensi perbedaan budaya yang dimiliki oleh EP dan *buddy*, terdapat adanya kejutan budaya yang dihasilkan dengan jarak perbedaan budaya tersebut. Peneliti melihat adanya relevansi antara jarak perbedaan budaya dengan kemungkinan kejutan budaya. Semakin perbedaan tersebut muncul, dapat berbanding lurus dengan munculnya kejutan budaya yang merupakan pengalaman emosional dan penuh tekanan karena adanya transisi dari situasi yang akrab menjadi tidak akrab (Ting-toomey&Chung, 2005). Tidak hanya melalui perilaku dan sikap antar individu yang berbeda yang dapat dilihat melalui dimensi budaya mereka, namun keadaan lingkungan juga mempengaruhi kejutan budaya mereka.

### **Penyelesaian Konflik Antar Budaya**

Komunikasi yang tidak mencukupi dan tidak efektif indikasi dari kejutan budaya, dapat menghasilkan konflik (Nicotera dalam Littlejohn & Foss, 2009). Konflik antar budaya sendiri seringkali berawal dari perbedaan ekspektasi mengenai kepantasan atau ketidakpantasan perilaku dalam sebuah suasana interaksi (Ting-toomey & Chung, 2005). Sementara menurut Nicotera dalam Littlejohn & Foss (2009) konflik didefinisikan sebagai kesenjangan antara tuntutan dan / atau kemampuan sistem dan tuntutan dan / atau kapasitas lingkungan. Konflik adalah cara sebuah sistem bertahan, karena adaptasi (komunikasi) konstan; konflik dan adaptasi tidak dapat dipisahkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kita tidak dapat menghindari konflik, karena merupakan bagian dari penyesuaian atau adaptasi yang dilakukan.

Dalam praktiknya, perbedaan pengelolaan konflik antar budaya dapat bergantung dari faktor latar belakang budaya. Misalnya saja menurut Ting-toomey & Chung (2005) salah satu faktornya adalah *culture based conflict lenses* atau lensa dalam melihat konflik berbasis budaya. Pada faktor tersebut pola

budaya individualis – kolektivis seringkali mewarnai sikap, ekspektasi, dan perilaku kita terhadap konflik. Terdapat dua jenis resolusi konflik, yang pertama pada orang dengan budaya individualis atau dengan kepribadian mandiri (*independent-self conflict lens*) lebih sering berorientasi terhadap hasil resolusi atau *outcome*. Sedangkan yang kedua adalah orang dengan budaya kolektivis atau dengan kepribadian diri yang saling bergantung (*interdependent-self conflict lens*) memiliki kecenderungan untuk berorientasi terhadap proses resolusi. Kedua tipe tersebut berhubungan dengan bagaimana seseorang melihat konflik dan hal tersebut berkaitan dengan bagaimana seseorang memandang wajah atau *face*. Wajah merupakan istilah metafora mengenai gambaran diri yang ingin ditunjukkan kepada orang lain (Samovar et al, 2010).

Pada kasus yang dialami oleh Anca, merefleksikan budaya individualis dalam memandang masalah. Ciri budaya individualis menanggapi suatu permasalahan berdasarkan lensa independen atau kemandirian (Ting-toomey & Chung, 2005). Hal tersebut terlihat dari orientasi penyelesaian konflik yang memberikan sudut “*doing*” atau melakukan suatu hal untuk memperbaiki masalah. Ciri orang yang menggunakan lensa independen menganggap bahwa konflik tersebut harus segera diselesaikan dengan upaya penyelesaian yang nyata (Ting-toomey & Chung, 2005) tanpa memedulikan hubungannya dengan orang lain.

Sementara Gita dalam penyelesaian konflik menunjukkan kecenderungan *Interdependent-self conflict lens* atau yang menunjukkan kecenderungan ketergantungan diri terhadap orang lain dalam menyelesaikan konflik. Hal tersebut didukung dengan budaya kolektivis yang dimiliki oleh Gita seperti yang telah dijelaskan pada sub-bab sebelumnya. Gita dalam hal ini memiliki kepedulian terhadap proses relasional yang menekankan isu hubungan dan perasaan masing – masing orang (Ting-toomey & Chung, 2005). Pendekatan menggunakan *win- win solution* dilakukan agar hubungannya dengan Anca maupun dengan orang lain dapat terjaga. Pendekatan tersebut merupakan karakteristik dari anggota budaya kolektivis, karena berusaha menjaga “wajah” atau citra diri masing – masing pihak (Gudykunst & Kim, 2003). Hal yang sama

juga cenderung dilakukan oleh informan - informan lain yang menganut budaya kolektivis. Akan tetapi terlepas dari latar belakang budaya mereka, upaya penyelesaian konflik yang tidak kalah penting juga didasarkan pada kompetensi yang dimiliki oleh partisipan komunikasi antar budaya. Salah satunya seperti yang dikatakan Chen (2005) kompetensi komunikasi yaitu “*individual’s ability to execute certain actions in order to elicit a desired response in a specific environment*”. Kompetensi komunikasi merupakan kemampuan individu untuk melakukan tindakan tertentu untuk memperoleh respon yang diinginkan di lingkungan tertentu. Hal tersebut salah satunya adalah melalui kemampuan bersosialisasi dan fleksibilitas terhadap lingkungan (Chen dalam Littlejohn & Foss, 2009).

Selain itu pendekatan terhadap konflik yang dilakukan oleh para subjek dikategorikan berdasarkan bentuk respon (Wood, 2010). Respon yang dilakukan oleh informan dikategorisasikan kedalam empat cara merespon terhadap konflik yakni *the exit response, the neglect response, the loyalty response, the voice response*. Empat cara merespon tersebut juga memiliki kemungkinan konstruktif maupun destruktif didalam kapasitas mereka menyelesaikan masalah (Wood, 2010).

## **Kesimpulan**

Dari keempat sub-bab analisis peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, menunjukkan keragaman komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh EP dan *buddy*. Pada sub-bab pertama, berdasar dari pendapat Samovar et al (2010) dan Kassing (1997) bahwa kesiapan serta motivasi partisipan untuk berada pada lingkungan antar budaya dapat mempengaruhi kesiapan komunikasi antar budaya. Peneliti melihat bahwa alasan yang memotivasi para EP dan *buddy* dalam program BTH memunculkan adanya ekspektasi diawal kedatangan mereka. Alasan – alasan yang mendasari mereka untuk menjadi seukarelawan di program BTH Indonesia, memunculkan inisiatif mereka untuk dapat menyesuaikan diri.

Berdasarkan analisis terhadap temuan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, menunjukkan bahwa seluruh EP dan *buddy* memiliki stereotip sebagai gambaran dan generalisasi mereka terhadap suatu kelompok. Akan tetapi diantara mereka ada yang memiliki stereotip positif dan negatif. Stereotip tersebut secara tidak langsung mempengaruhi persepsi subjek dalam berinteraksi dengan kelompok budaya lain yang telah mereka gambarkan. Namun dari keenam subjek, menunjukkan bahwa selama mereka menjalankan program BTH tidak memiliki stereotip yang tidak dapat diubah berdasarkan pengalaman. Ketika mendapatkan pengalaman tertentu dengan suatu kelompok yang telah digambarkan, dapat mengubah persepsi awal mereka menjadi sesuai dengan apa yang ditemui. Sehingga stereotip disini tidak memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi komunikasi antar budaya. Namun isu etnosentrisme lebih memiliki peranan yang menentukan inisiatif subjek dalam mengelola komunikasi antar budaya. Etnosentrisme sebagai cara pandang yang melihat bahwa budayanya lebih baik dari budaya yang lain yang mempengaruhi penyesuaian diri individu selama program BTH berlangsung.

Selanjutnya peneliti melihat jarak perbedaan budaya mempengaruhi komunikasi antar budaya yang dijalankan. Melalui dimensi budaya individualis – kolektivis dan gaya komunikasi *low – high context* atau budaya konteks rendah – tinggi menentukan pola perilaku mereka secara umum dan praktik komunikasi antar budaya yang dijalankan. Perbedaan dalam dimensi - dimensi budaya tersebut berakibat pada kejutan budaya yang dialami oleh keenam subjek. Kejutan budaya yang mereka alami sangat beraneka ragam, begitu juga dengan pengelolaan yang dilakukan oleh mereka. Komunikasi yang tidak mencukupi dan tidak efektif indikasi dari kejutan budaya, dapat menghasilkan konflik. Adaptasi melalui komunikasi antar budaya yang dijalankan oleh EP dan *buddy* juga dilihat melalui cara memandang konflik dan penyelesaian yang dilakukan.

## Daftar Pustaka

- Chen, G. M. *Cultural Value Orientations and Language*. In P. C. Don (Ed.), *Essays on Language Teaching and Application*. Taipei: Student Book Co., 1991.
- Chen, G.-M. 2007. *'A Review of the Concept of Intercultural Effectiveness*. In M. Hinner (eds)., *The Influence of Culture in the World of Business*. Hamburg: Peter Lang, 2007.
- DeVito, Joseph A. *Interpersonal Communication*. New York: Longman Inc, 2007.
- Gudykunst, William B & Kim, Y. Y. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. 4th. New York: McGraw-Hill Publishing Company., 2003.
- Gudykunst, William B. *Communication in Personal Relationship Across Cultures*. Thousand Oaks : Sage, 1996.
- Gudykunst, William. B. *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory: Current Status*. In R. Wiseman (Ed.), *Intercultural Communication Theory*. Thousand Oaks: Sage, 1995.
- Jant, Fred E. *Intercultural Communication : Introduction*. California: Sage Publications, 1998.
- Kim, Y. Y. *Adapting to a New Culture*. In L.A. Samovar and R.E. Porter (Eds.) *Intercultural Communication: A reader* (8th ed). Belmont, CA: Wadsworth, 1997.
- . *Adapting to a New Culture: An Integrative Communication Theory*. In W. Gudykunst (Ed.), *Theorizing About Intercultural Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005.
- . *Communication and Cross-Cultural Adaptation: An Integrative Theory*. Clevedon, UK: Multilingual Matters., 1988.
- Lippman, W. *Public Opinion*. New York: Macmillan, 1957.
- Littlejohn, Stephen W., & Foss, Karen A. *The Encyclopedia of Communication Theory*. California: Sage, 2009.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Okabe, R. *Cultural Assumption of East and West : Japan and the US*. in W.B Gudykunst (Ed), *Intercultural Communication Theory*. Beverly Hills, CA: Sage, 1983.

- Samovar, Larry A. , Richard E. Porter. *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company, 1976.
- Samovar, Larry A., Porter, Richard E., McDaniel, Edwin R. *Komunikasi Lintas budaya*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Ting-toomey, Stella & Chung, Leeva. *Understanding Intercultural Communication*. New York: Oxford University Press, 2005.
- Triandis, H. C. *Individualism and Collectivism*. Boulder,CO: Westview, 1995.
- Wood, Julia T. *Interpersonal Communication : Everyday Encounters*. Belmonth : Wadsworth, 2010.

## **Jurnal**

- Chen, G. M. "Asian Communication Studies: What and Where to Now." *The Review of Communication* 6 (2006): 295 - 311.
- Gut et al. "Cultural Differences, Stereotypes and Communication Needs in Intercultural Communication in a Global Multicultural Environment ." *Journal of Intercultural Communication*, no. 43 (March 2017).
- Keesing, R. M. "Theories of culture." *Annual Review of Anthropology*, 1974: 73-97.
- Kim, Y.S., & Kim, Y. Y. "Communication Patterns and Psychological Health in the Process of Cross-cultural Adaptation: A Study of American and Korean Expatriate Workers." *International and Intercultural Communication Annual*, 2007: 229-258.
- Kim, Y. S. "Host communication competence and psychological health: exploring cross-cultural adaptation of Korean expatriate workers in the U.S." *The Journal of Intergroup Relations* 28 (2001): 33-47.
- Mumford, D. B. "The Measurement of Culture Shock." *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 33 (1998): 149 - 154.
- Spencer-Rodgers, J., & McGovern, T. "Attitudes toward the Culturally Different: The Role of Intercultural Communication Barriers, Affective Responses, Consensual Stereotypes, and Perceived Threat." *International Journal of Intercultural Relations*, 2002: 609 - 631.