

**Interaksionalisme Simbolik Antara Karyawan Yang Berbeda Etnis
(Studi Deskriptif tentang Komunikasi Antarbudaya Citybank Pondok Indah Jakarta Selatan)**

Oleh :
Edison Hutapea

Penulis : Dr. Edison B. Hutapea, S. Sos, M.Si. (bond9167@gmail.com) adalah Ketua Program Studi dan Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bung Karno.

Abstract:

Culture manifest itself in patterns and nature of forms of activity and behavior that serve as models for adjustment actions and communication styles which allows people to live in a certain level of technical development. Cultural sustanaible and present where, culture includes all affirmations of behaviors received during the life period. Culture is also recognized as form and structure form, physical form and social environment which influence how we can live. Each culture has its own way of moving, sitting, standing, lying, and making gestures, body language is culturally conditioned and should be interpreted according to the cultural backgroud. It means, the understanding of a person's attitude or action is only partially understood when it can cross the cultural barrier. In the new situations and it is not being understood in the process, we will very depended with the interpretaton to nonverbal communication, the further the cultural differences, the more chance that we will make a wrong interpretation.

Abstrak

Budaya menampakan diri dalam pola-pola dan alam bentuk-bentuk kegiatan dan perilaku yang berfungsi sebagai model-model bagi tindakan-tindakan penyesuaian diri dan gaya komunikasi yang memungkinkan orang-orang tinggal dalam suatu masyarakat disuatu lingkungan geografi tertentu pada suatu tingkat perkembangan teknis tertentu. Budaya berkesinambungan dan hadir dimana-mana, budaya meliputi semua peneguhan prilaku yang diterima selama periode kehidupan. Budaya juga terkenal sebagai bentuk dan struktur bentuk dan struktur fisik serta lingkungan sosial yang mempengaruhi kita hidup. Setiap budaya mempunyai caranya sendiri dalam bergerak, duduk, berdiri, berbaring, dan membuat isyarat, bahasa tubuh ditentukan oleh budaya dan harus diartikan menurut latar belakang budayanya. Artinya, pemahaman tentang suatu sikap atau tindakan seseorang hanya sebagian saja yang dimengerti bila melewati batas budaya. Dalam situasi yang baru dan belum dikenal di dalamnya kita akan sangat bergantung pada penafsiran tanda-tanda nonverbal, semakin jauh perbedaan budaya makin besar kemungkinan kita membuat kesalahan penafsiran.

Kata Kunci : Interaksionalisme Simbolik, Komunikasi Antarbudaya, dan Bahasa.

Key word: *Symbolic interaction, Communication among different culture, Language.*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi yang terus berlangsung tersebut pastilah memiliki fungsi dan kegunaan. Salah satunya adalah sebagai komunikasi sosial. Komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain dengan komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Proses komunikasi akan selalu dipengaruhi oleh budaya yang menjadi latar interaksi antarmanusia tersebut. Budaya akan selalu menentukan relevansi proses komunikasi antarmanusia.

Proses komunikasi tersebut akan terus berlangsung sehingga diharapkan individu dapat belajar bahwa setiap manusia memang berasal dari kebudayaan yang berbeda-beda. Namun, proses komunikasi diantara kelompok-kelompok yang berbeda budaya tersebut tidak selamanya berjalan mulus. Kesulitan berkomunikasi berasal dari fakta bahwa kelompok-kelompok berkultur dalam suatu kebudayaan mempunyai perangkat norma yang berlainan. Oleh karena fakta atau rangsangan komunikasi yang sama mungkin di persepsi secara berbeda oleh kelompok berbeda budaya, kesalah pahaman hampir tidak dapat dihindari.

Potensi kesalahpahaman akan senantiasa terjadi di berbagai latar sosial kehidupan manusia, termasuk kantor sebagai “lapangan” dari berkumpulnya kelompok-kelompok budaya berbeda yang membentuk satu simbol yang sama, yaitu karyawan kantor. Karyawan kantor selama proses komunikasi itu berlangsung, pastilah akan terjadi banyak gangguan dan hambatan didalamnya, yang berbeda saling “bertemu” dengan kebiasaan dan perilaku yang berbeda dengan yang lain. Hal tersebut sangat menarik untuk diteliti, terutama pola interaksi yang terjadi di Citybank.

Citybank adalah salah satu perusahaan yang sebagian besar kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing, pastinya memiliki karyawan yang multi etnis. Baik dari suku-suku di Indonesia maupun dari etnis luar negeri. Proses komunikasi setiap karyawan Citybank Pondok Indah Jakarta Selatan yang dilakukan tiap kelompok berbeda budaya di kalangan karyawan pun akan menjadi sesuatu yang sangat menarik untuk dikaji.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mencoba mendeskriptifkan proses komunikasi antara karyawan yang berbeda etnis di Citybank Pondok Indah Jakarta Selatan dengan menggunakan

konsep-konsep serta teori Komunikasi antarbudaya, yang mana dengan tradisi interaksionisme simbolik. Teori interaksionisme simbolik berinduk pada perspektif fenomenologis. Istilah fenomenologis, menurut Natanson, merupakan satu istilah generik yang merujuk pada semua pandangan ilmu sosial yang menganggap kesadaran manusia dan makna obyektifnya sebagai titik sentral untuk memperoleh pengertian atas tindakan manusia dalam sosial masyarakat.

Menurut Ralph Larossa dan Donald C. Reitzes (1993) dalam West- Turner (2008: 96), interaksi simbolik pada intinya menjelaskan tentang kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan orang lain, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana cara dunia membentuk perilaku manusia. Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self*), dan hubungannya di tengah interaksi sosial, dan tujuan bertujuan akhir untuk memediasi, serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*Society*) dimana individu tersebut menetap.

Sebuah simbol adalah sesuatu yang secara sengaja digunakan untuk menunjukkan sebuah benda lainnya. Benda yang ditunjuk oleh simbol itu adalah apa yang dimaksud oleh kelompok sosial itu sendiri. Tidak harus ada hubungan yang penting antara simbol dengan benda yang ditunjuknya, atau “preparatnya”nya. Karena masyarakat setuju bahwa simbol tertentu merujuk pada objek tertentu, anggota-anggota masyarakat itu cenderung memandang simbol dan obyeknya sebagai hal yang tak terpisah (Blake dan Haroldsen, 2003 : 7), dengan setiap simbol dibentuk oleh unsur kebudayaan.

Berkaitan dengan simbol, Mulyana (2005:30) menjelaskan, setiap diskusi tentang bahasa dalam peristiwa-peristiwa antarbudaya harus mengikutsertakan pembahasan atas isu-isu bahasa yang umum sebelum membahas masalah-masalah khusus tentang bahasa asing. Dalam perkenalan kita dengan berbagai dimensi budaya ini, kita akan membicarakan bahasa verbal dan relevansinya dengan pemahaman kita tentang budaya. Mulyana (2001:19) juga melihat bahwa simbol menjadi fondasi budaya, yaitu konsep yang dibangkitkan oleh minat. Secara formal budaya di definisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hierarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi kegenerasi melalui usaha individu dan kelompok.

Kemudian Mulyana (2005:30) menambahkan, proses-proses mental, bentuk-bentuk penalaran, dan pendekatan-pendekatan terhadap pemecahan masalah yang terdapat dalam suatu

komunitas, merupakan suatu komponen penting budaya, kecuali bila mereka mempunyai pengalaman bersama orang-orang lain dari budaya lain yang mempunyai pola berpikir yang berbeda, kebanyakan orang menganggap bahwa setiap orang berpikir dengan cara yang sama.

Sedangkan menurut Koentjaraningrat (1998:21), Budaya adalah seluruh sistem gagasan dan rasa, tindakan, serta karya yang dihasilkan oleh manusia dalam kehidupan masyarakat, yang dijadikan miliknya belajar. Dengan demikian hampir semua tindakan manusia adalah kebudayaan karena jumlah tindakan yang dilakukannya dalam kehidupan bermasyarakat yang tidak dibiasakannya dengan belajar (yaitu tindakan naluri, refleksi, atau tindakan-tindakan yang dilakukan akibat suatu proses psikologi, maupun berbagai tindakan).

Kemudian, komunikasi adalah proses interaktif dikarenakan menurut Morissan (2009:175), karena perbedaan budaya, orang memiliki perbedaan gaya dalam menjalani konflik. Pada budaya individualistis, misalnya orang cenderung lebih sering menggunakan serangan langsung kepada pribadi dan mencoba melindungi serta membangun kembali harga diri mereka atau harga diri orang lain dengan menunjukkan penghormatan pribadi. Pada budaya kolektivistis sebaliknya mereka menggunakan lebih sedikit serangan kepada pribadi dan mereka lebih banyak menggunakan cara-cara tidak langsung dalam konflik.

Menurut Barnett dan Kincaid, kebudayaan selalu dihubungkan dengan aspek material suatu masyarakat, atau yang berkaitan dengan aspek yang dapat dilihat dari luar saja. Kebudayaan terdiri dari kebudayaan dan kecenderungan bertindak dengan cara tertentu. Kebudayaan bukan hanya sekadar perilaku tetapi juga bentuk-bentuk gagasan dan ide yang dimiliki manusia dalam akal budinya. Kebudayaan adalah aktivitas sosial yang dibagi antargenerasi jadi kebudayaan bersifat konvergensi. Model konvergensi atau sering pula disebut model interaktif menganggap bahwa komunikasi merupakan transaksi di antara partisipan yang setiap orang memberikan kontribusi pada transaksi tersebut, meskipun dalam derajat yang berbeda, dan yang terlibat saling menukarkan sesuatu yang berharga.

Dimensi yang cukup penting pula menurut penulis yaitu komunikasi antarbudaya adalah konteks. Hall (1976:91) menggambarkan budaya konteks tinggi dan rendah yang cukup mendetil. Komunikasi atau pesan konteks tinggi (KT) adalah suatu komunikasi di mana sebagian besar informasinya dalam konteks fisik atau ditanamkan dalam seseorang, sedangkan sangat sedikit informasi dalam bagian-bagian pesan yang “diatur, eksplisit, dan disampaikan”. Teman yang sudah lama saling kenal sering menggunakan KT atau pesan-pesan implisit yang hampir tidak

mungkin untuk dimengerti oleh orang luar. Situasi, senyuman, atau lirikan memberikan arti implisit yang tidak perlu diucapkan.

Pesan konteks rendah (KR) hanyalah merupakan kebalikan dari pesan KT, sebagian besar informasi disampaikan dalam bentuk kode eksplisit. Pesan-pesan KR harus diatur, dikomunikasikan dengan jelas, dan sangat spesifik. Tidak seperti hubungan pribadi, yang relatif termasuk sistem pesan KT, institusi seperti pengadilan dan sistem formal seperti matematika atau bahasa komputer menuntut sistem KR yang eksplisit karena tidak ada yang bisa diterima begitu saja.

Orang-orang tidak sadar akan sebagian besar perilaku nonverbalnya sendiri, yang dilakukan tanpa berpikir, spontan, dan tidak sadar (Samovar, Larry A. dan Richard E. Porter, 1994). Individu biasanya tidak menyadari perilaku kita sendiri, maka sangat sulit untuk menandai dan menguasai baik perilaku verbal maupun perilaku nonverbal dalam budaya lain. Kadang-kadang individu merasa tidak nyaman dalam budaya lain karena kita merasa bahwa ada sesuatu yang salah. Khususnya, perilaku nonverbal jarang menjadi fenomena yang disadari, dapat sangat sulit bagi kita untuk mengetahui dengan pasti mengapa merasa tidak nyaman.

Pentingnya komunikasi antarbudaya dikarenakan interaksi sosial keseharian itu adalah sesuatu yang tak dapat ditolak. Di dalam percakapan biasa antara dua orang terjadi sekitar 35% komponen verbal sedangkan 65% lagi terjadi dalam komponen nonverbal (Ray L. Birdwhistell, 1969). Namun demikian, studi sistematis tentang komunikasi nonverbal telah lama diabaikan. Dewasa ini, pengetahuan mengenai kebudayaan-kebudayaan asing, baik itu melalui kontak langsung maupun tidak langsung melalui media massa merupakan pengalaman umum yang semakin banyak. Namun demikian, ketidaktahuan umum akan adanya perbedaan-perbedaan antara perilaku komunikasi nonverbal mereka sendiri dengan perilaku nonverbal kebudayaan asing telah membuat orang awam berpikiran bahwa gerakan-gerakan tangan dan ekspresi wajah adalah sesuatu yang universal.

Pada kenyataannya, hanya sedikit saja yang mempunyai makna universal khususnya adalah tertawa, tersenyum, tanda marah, dan menangis. Karena itulah, orang cenderung beranggapan bahwa bila mereka berada dalam suatu kebudayaan yang berbeda di mana mereka tidak mengerti bahasanya mereka mengira bisa aman dengan sekedar mengetahui gerakan-gerakan manual. Namun karena manusia memiliki pengalaman hidup yang berbeda di dalam

kebudayaan yang berbeda, ia akan menginterpretasikan secara berbeda pula tanda-tanda dan simbol-simbol yang sama (Bennet, Milton J., 1998).

Kebudayaan yang sangat menjunjung tinggi kesenjangan kekuatan besar selalu menekankan nilai ketidakseimbangan atas status-status individu (Alo Liliweri, 2001). Dengan demikian pula, ekspresi wajah, ketegangan, tindakan, kecepatan interaksi, tempat interaksi, dan pematik-pernik perilaku nonverbal lainnya dapat dirasakan dan mempunyai lebih banyak makna bagi orang-orang dari budaya konteks tinggi. Terakhir, orang-orang dari budaya KT mengharapkan lebih banyak komunikasi nonverbal dibandingkan pelaku interaksi dari budaya KR. Orang-orang dari budaya KT mengharapkan para komunikator untuk memahami perasaan yang tidak diungkapkan, isyarat-isyarat yang halus, dan isyarat-isyarat lingkungan yang tidak dihiraukan oleh orang-orang dari budaya KR.

2. METODE PENELITIAN.

Metode penelitian adalah cara-cara berpikir untuk melakukan penelitian, dan teknik penelitian adalah cara melaksanakan penelitian atas dasar hasil pemikiran. Jadi pengertian metodologi penelitian dapat diartikan sebagai pengkajian atau pemahaman tentang cara berpikir dan cara melaksanakan upaya atau kegiatan menyusun atau menemukan pengetahuan dan ilmu atas dasar hasil berpikir, seperti telah dipolakan menurut langkah-langkah tertentu.

Bogdan dan Taylor (1975: 1) secara singkat menyatakan metodologi sebagai, *...the process, principles, and procedures by which we approach problems and seek answers* (...proses, prinsip, dan prosedur bagaimana kita memandang permasalahan dan mencari jawabannya). Kemudian Bogdan lebih lanjut menyatakan bahwa metodologi dalam penelitian kualitatif pada dasarnya adalah, *research procedures which produce descriptive data: people's own written or spoken words and observable behavior* (prosedur-prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif: yang ditulis atau yang diucapkan orang dan perilaku-perilaku yang dapat diamati) (Bogdan dan Taylor, 1975: 4).

Pendekatan kualitatif langsung diarahkan pada setting serta individu-individu dan kelompok masyarakat di mana mereka berada, secara holistic; meliputi subjek penelitian (yang mungkin organisasi, kelompok, individu, teks, atau artefak), dan tidak melakukan reduksi variable dengan

mengisolasi variabel-variabel tertentu. Pendekatan kualitatif melihat variabel-variabel penelitian sebagai bagian dari keseluruhan gejala yang diamati.

Untuk menjawab masalah pokok penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif bertujuan menguraikan secara deskriptif sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor yang dikutip Lexy Moleong (1993 : 3) metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa pendekatan kualitatif menekankan penelitian pada latar dan individu tersebut secara utuh yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Fokus penelitian ini adalah bagaimana komunikasi antara karyawan yang berbeda etnis di Citybank Pondok Indah Jakarta Selatan dengan menggunakan konsep-konsep serta teori Komunikasi antarbudaya, yang mana dengan tradisi interaksionisme simbolik.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sedangkan pendekatannya adalah interaksionisme simbolik. Secara umum penelitian kualitatif adalah proses penelitian untuk memahami fenomena, didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas, dengan objek masalah masyarakat. Peneliti mengumpulkan data yang berserak, merangkainya sehingga membangun suatu gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci yang keseluruhan langkah penelitiannya dilakukan dalam setting alamiah.

Pada hakekatnya penelitian kualitatif ini mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami fenomena yang terjadi disekitar mereka serta untuk mengetahui aktifitas yang sedang mereka lakukan. Untuk itu penulis dalam penelitian ini terjun langsung ke lapangan guna melihat serta mengamati komunikasi simbolik diantara karyawan yang berbeda etnis.

Tradisi fenomenologi menurut Creswell adalah :*Whereas a biography reports the life of a single individual, a phenomenological study describes the meaning of the lived experiences for several individuals about a concept or the phenomenon*” (Creswell, 1998 : 51). Studi dengan pendekatan fenomenologi dengan demikian, berupaya menjelaskan makna pengalaman hidup sejumlah orang tentang suatu konsep atau gejala, yang dalam hal ini komunikasi antara karyawan

yang berbeda etnis di Citybank Pondok Indah Jakarta Selatan dengan menggunakan konsep-konsep serta teori Komunikasi antarbudaya.

Penelitian ini menetapkan objek penelitian dengan dua tipe, yaitu *Key Informant* dan *Informant*. Penentuan siapa saja yang menjadi *Key Informant* dan *Informant* didasarkan pada tujuan penelitian. Sehingga Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel bertujuan dilakukan dengan cara pengambilan subyek bukan didasarkan atas skala, random, atau daerah (tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu). Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, karena alasan keterbatasan waktu, tenaga dan dana. (Ari Kunto, 1992: 113).

Dalam penelitian ini untuk menentukan *key informan* penulis menggunakan teknik sampling purposif. Sampling purposif adalah: "Orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat penulis berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang dalam populasi yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sample". Berdasarkan teknik sampling purposif, *key informan* dalam penelitian ini adalah karyawan yang berbeda etnis. Mereka terpilih sebagai *key informan* karena merekalah yang berinteraksi dan berkomunikasi disana, yang dimaksud dengan *informan* adalah orang yang paling mengetahui dan menguasai seluk beluk informasi dan terlibat langsung pada kasus yang diteliti.

Key Informan atau *informan kunci* menurut Robert K. Yin adalah "Mereka tidak hanya membrikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tapi juga bisa memberikan saran tentang sumber-sumber yang bersangkutan. Sedangkan *Informan* menurut Lexy J. Moleong adalah "orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian. Walaupun hanya bersifat formal.

3. PEMBAHASAN

Dalam setiap budaya ada bentuk lain yang agak serupa dengan bentuk budaya. Ini menunjukkan individu yang telah dibentuk oleh budaya. Bentuk individu sedikit berbeda dari bentuk budaya yang mempengaruhinya. Ini menunjukkan ada pengaruh-pengaruh lain di samping budaya yang membentuk individu, dan meskipun budaya merupakan kekuatan dominan

yang mempengaruhi individu, orang-orang dalam suatu budaya pun mempunyai sifat-sifat yang berbeda.

Komunikasi antarbudaya akan lebih dapat dipahami sebagai perbedaan budaya dalam mempersepsi objek-objek sosial dan kejadian-kejadian. Suatu prinsip penting dalam pendapat ini adalah bahwa masalah-masalah kecil dalam komunikasi sering diperumit oleh perbedaan-perbedaan persepsi ini. Untuk memahami dunia dan tindakan-tindakan orang lain, kita harus memahami kerangka persepsinya. Kita harus belajar memahami bagaimana persepsi dunia.

Penulis pahami bahwa sistem komunikasi nonverbal membedakan suatu kelompok dari kelompok lainnya. Terdapat banyak bahasa nonverbal di dunia. Makna-makna yang diberikan kepada gerak gerik, misalnya sering berbeda secara kultural. Meskipun bahasa tubuh mungkin universal, perwujudannya berbeda secara lokal.

Penulis memahami bahwa dalam hal berpakaian cenderung mengidentifikasi kultur tertentu. Dalam hal ini kepercayaan secara umum dapat dipandang sebagai kemungkinan-kemungkinan subjektif yang diyakini individu bahwa suatu objek atau peristiwa memiliki karakteristik-karakteristik tertentu. Kepercayaan melibatkan hubungan antara objek yang dipercayai dan karakteristik-karakteristik yang membedakannya.

Derajat kepercayaan kita mengenai suatu peristiwa atau suatu objek yang memiliki karakteristik-karakteristik tertentu menunjukkan tingkat kemungkinan subjektif kita dan konsekuensinya, juga menunjukkan kedalaman atau intensitas kepercayaan kita. Tegasnya, semakin pasti kita dalam kepercayaan kita, semakin besar pulalah intensitas kepercayaan tersebut.

Sekalipun, setiap individu dalam bank tersebut diikat oleh satu identitas karyawan, namun perilaku antarsesama menunjukkan perbedaan. Perbedaan pola interaksi sangat dipengaruhi oleh perbedaan identitas yang lebih cair, dan itu semua cenderung bersifat subyektif. Kecenderungan subyektif membentuk persepsi bahwa karyawan akan memilih, mengevaluasi dan mengorganisasikan rangsangan dari lingkungan eksternal, dan secara subyektif menentukan pola atau kelompok pergaulan yang sama atas dasar perbedaan kelompok. Hanya saja, saat berinteraksi dengan nasabah, maka pola interaksi subyektif tidak terlihat sebab aturan perilaku formal menjadi ikatan identitas yang sama secara eksternal.

Pola interaksi para karyawan menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya perlu dipahami sebagai perbedaan budaya dalam mempersepsi objek-objek sosial dan kejadian-kejadian. Suatu prinsip penting dalam pendapat ini adalah bahwa masalah-masalah kecil dalam komunikasi

sering diperumit oleh perbedaan-perbedaan persepsi ini. Untuk memahami dunia dan tindakan-tindakan orang lain, manusia harus memahami kerangka persepsinya. manusia harus belajar memahami bagaimana persepsi dunia. Dalam komunikasi antarbudaya yang ideal manusia akan mengharapkan banyak persamaan dalam pengalaman dan persepsi.

Tiga unsur sosio-budaya mempunyai pengaruh yang besar dan langsung atas makna-makna yang kita bangun dalam persepsi manusia. Unsur-unsur tersebut adalah sistem-sistem kepercayaan, nilai, sikap; pandangan dunia, dan organisasi sosial. Kedua poin pertama merupakan basis utama pola interaksi antarkaryawan dan itu bersifat cair. Sementara itu, poin terakhir mengatur pola relasi formal antara karyawan dengan nasabah, atau antara karyawan dengan karyawan dengan jenjang hierarkhis yang lebih tinggi.

Pada saat berinteraksi dengan karyawan yang berjabatan tinggi, maka karyawan akan cenderung bersikap formal dan menekankan identitas formal sebagai karyawan dalam kegiatan perkantoran yang formal, seperti rapat. Hanya saja, di luar relasi formal, dimungkinkan adanya pola relasi informal antara atasan dan karyawan. Poin penting dari perbedaan interaksi tersebut didasari oleh nilai-nilai yang diyakini oleh atasan dengan karyawan. Apabila atasan memandang bahwa relasi harus senantiasa formal, maka relasi itu akan selamanya formal, namun atasan ada yang memutuskan untuk membedakan saat yang tepat untuk berinteraksi formal dan saat yang tepat untuk bersikap informal. Perbedaan tersebut juga ditentukan oleh nilai-nilai yang diyakini oleh atasan, dan tentu itu terdapat perbedaan persepsi yang sudah pasti subyektif.

Komunikasi yang terjadi dalam interaksi antarkaryawan telah melalui proses konvergensi dalam dua atau tiga lebih partisipan membagi informasi satu sama lain dalam lingkungan mereka untuk mencapai dengan hasil pemahaman timbal balik yang sempurna. Di dalam setiap proses komunikasi, hanya informasi yang dipindahkan namun “makna informasi” tidak dipindah-pindahkan. Informasi sama dengan material energi yang dibagi dari sumber kepada siapa saja yang siap atau tidak siap menerima. Setiap informasi selalu mengandung konsep, gagasan, ide dan pikiran, maksud, dan tujuan sehingga informasi disebut bermakna. Makna itulah yang harus dipahami bersama sehingga makna tidak berpindah dari dan ke partisipan. Studi psikologi menegaskan bahwa makna memberikan terhadap individu pemahaman atas suatu konsep, individu akan memilih alternatif dan mengaplikasikannya.

Pemilihan alternatif ditunjukkan dalam empat sikap. Pertama, setuju untuk setuju terhadap ide atau norma tertentu. Secara garis besar, sikap ini berkaitan dengan relasi formal

yang umum. Kedua, sikap setuju untuk tidak setuju, dan itu berkaitan dengan pemilihan opsi atau kebijakan yang memang bisa saja didiskusikan baik secara formal maupun informal. Ketiga, tidak setuju untuk setuju, dan ini bisa bermakna bahwa pola komunikasi memang memungkinkan ada perbedaan pandangan antarbudaya atau dalam diskusi yang membutuhkan ketegasan keputusan. Terakhir, tidak setuju untuk tidak setuju. Sikap tersebut juga bisa terjadi secara formal dan informal. Hanya saja, secara informal, apabila ada perbedaan hierarkhis, itu tidak ditunjukkan oleh karyawan secara terbuka.

Perbedaan alternatif di atas jelas dipengaruhi oleh pemahaman atas simbol-simbol yang menjadi acuan relasi antarkaryawan. Pada saat setiap karyawan melihat bahwa dalam situasi formal akan disatukan oleh simbol-simbol formal, seperti papan nama di meja atasan, atau penyebutan nama jabatan dalam pertemuan formal, maka semua akan bersikap formal, dan begitu juga sebaliknya. Perbedaan interaksi antarkaryawan ditentukan adanya lambang media primer dan media sekunder.

Di dalam proses komunikasi primer, maka pola interaksi ditentukan oleh simbol bahasa, kiat (berkomunikasi melalui gerakan tubuh seperti mengedipkan mata), isyarat, gambar, warna, dan sebagainya, yang secara langsung “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Sedangkan proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Pola interaksi primer dan sekunder merupakan bagian dari proses komunikasi verbal dan non verbal, yang kemudian ditunjukkan oleh penggunaan bahasa yang tepat.

Penggunaan bahasa yang tepat harus didasari oleh kesadaran atas perbedaan-perbedaan budaya dalam aspek-aspek berikir. Perbedaan-perbedaan ini dapat dijelaskan dengan membandingkan pola-pola berpikir dari berbagai etnis. Pola-pola berpikir suatu budaya mempengaruhi bagaimana individu-individu dalam budaya itu berkomunikasi, yang pada gilirannya akan mempengaruhi bagaimana setiap orang merespons individu-individu dari suatu budaya lain. Tanpa pemahaman atas budaya yang tepat, maka relasi antarkaryawan akan rentan dengan konflik.

Apabila didekati dengan model konvergensi budaya, penulis pahami bahwa pola interaksi antarkaryawan cenderung dinamis sebab sangat mengutamakan perubahan, pertukaran, perbandingan pola-pola perilaku yang mewakili masyarakat kolektif yang menghasilkan antara

lain komunikasi yang tetap berlangsung sepanjang waktu. Dalam kebanyakan situasi, para pelaku interaksi antarbudaya tidak menggunakan bahasa yang sama, tetapi bahasa dapat dipelajari dan masalah komunikasi yang lebih besar terjadi dalam area baik verbal maupun nonverbal. Khususnya, komunikasi nonverbal sangat rumit, multidimensional, dan biasanya merupakan proses yang spontan.

Kemudian, keakraban yang terjadi antarsesama karyawan ditentukan oleh tindakan yang secara simultan mengungkapkan kehangatan, kedekatan, dan kesiapan untuk berkomunikasi. Tindakan-tindakan itu lebih menandai pendekatan daripada penghindaran dan kedekatan daripada jarak. Contoh tindakan keakraban misalnya senyuman, sentuhan, kontak mata, jarak yang dekat, dan animasi suara. Budaya yang menunjukkan kedekatan atau spontanitas antarpersonal yang besar dinamakan “budaya kontak” karena orang-orang dalam negara-negara ini biasa berdiri berdekatan dan sering bersentuhan. Orang-orang dalam budaya kontak yang rendah cenderung berdiri berjauhan dan jarang bersentuhan.

Pola interaksi antarkaryawan dipengaruhi juga oleh landasan budaya dalam kantor, yaitu budaya individualistik dan budaya kolektivistik. Secara garis besar, karyawan yang hidup dalam perkantoran cenderung lebih menonjolkan pola individual, sehingga karyawan akan mengutamakan keamanan dirinya dan berusaha menonjolkan identitas formal. Pada saat demikian, maka para karyawan akan berusaha tersenyum kepada setiap orang yang ada dalam lingkungan kantor.

Namun, karyawan dalam batasan tertentu juga menonjolkan budaya kolektif, yaitu pada sebagian karyawan cenderung mengutamakan kesamaan budaya. Kesamaan tersebut menyebabkan ada kecenderungan karyawan hanya bersikap sangat akrab dengan sesama karyawan dengan identitas kebudayaan yang sama, atau penggunaan pola komunikasi yang sama. Sikap tersebut tentu didasari oleh perbedaan normatif yang menjadi dasar perilaku individu.

Perilaku individual dan kolektif bukan sesuatu yang baku sebab ditentukan oleh pandangan subyektif karyawan. Bagi karyawan yang mengutamakan nilai individu tetap bisa saja memiliki keakraban yang kolektif. Itu tergantung pada pemahaman atas budaya kolektif. Bagi karyawan yang menganggap bahwa kepentingan individu sangat penting, dengan berbagai norma yang rasional, akan membentuk satu jaringan kolektif yang berasal dari sesama individu yang individualistis. Pada akhirnya, setiap individu tersebut akan membentuk satu identitas bahasa yang hanya bisa dipahami oleh sesama anggota jaringan tersebut.

4. KESIMPULAN

Secara sederhana bahasa dapat diartikan sebagai suatu sistem lambang terorganisasikan, disepakati secara umum dan merupakan hasil belajar, yang digunakan untuk menyajikan pengalaman-pengalaman dalam suatu komunitas budaya. Objek-objek kejadian-kejadian, pengalaman-pengalaman, dan perasaan-perasaan mempunyai suatu label atau nama tertentu semata-mata karena suatu komunitas orang, atas kehendak mereka.

Manusia harus sadar bahwa terdapat perbedaan-perbedaan budaya dalam aspek-aspek berikir. Perbedaan-perbedaan ini dapat dijelaskan dengan membandingkan pola-pola berpikir yang berbeda etnis. Pola-pola berpikir suatu budaya mempengaruhi bagaimana individu-individu dalam budaya itu berkomunikasi, yang pada gilirannya akan mempengaruhi bagaimana setiap orang merespons individu-individu dari suatu budaya lain. Manusia tak dapat mengharapkan setiap orang untuk menggunakan pola-pola pikir yang sama, namun memahami bahwa terdapat banyak pola berpikir dan belajar menerima pola-pola tersebut akan memudahkan komunikasi antarbudaya.

Model konvergensi budaya mengutamakan perubahan, pertukaran, perbandingan pola-pola perilaku yang mewakili masyarakat kolektif yang menghasilkan antara lain komunikasi yang tetap berlangsung sepanjang waktu. Model komunikasi menurut pendekatan konvergensi menetapkan satu fokus utama, yakni hubungan timbal balik antarpartisipan komunikasi karena mereka saling membutuhkan daripada model yang mengutamakan hanya satu pihak.

Tingkat yang menentukan suatu budaya itu individualistik atau kolektivistik mempunyai dampak pada perilaku nonverbal budaya tersebut dalam berbagai cara. Orang-orang dari budaya individualistik relatif kurang bersahabat dan membentuk jarak yang jauh dengan orang lain. Budaya-budaya kolektivistik saling tergantung, dan akibatnya mereka bekerja, bermain, tidur, dan tinggal berdekatan dalam keluarga besar atau suku. Masyarakat industri perkotaan kembali ke norma individualisme, keluarga inti, dan kurang dekat dengan tetangga, teman, dan rekan kerja mereka.

Ekspresi wajah, ketegangan, tindakan, kecepatan interaksi, tempat interaksi, dan penerik perilaku nonverbal lainnya dapat dirasakan dan mempunyai lebih banyak makna bagi orang-orang dari budaya konteks tinggi. Terakhir, orang-orang dari budaya KT mengharapkan

lebih banyak komunikasi nonverbal dibandingkan pelaku interaksi dari budaya KR. Orang-orang dari budaya KT mengharapkan para komunikator untuk memahami perasaan yang tidak diungkapkan, isyarat-isyarat yang halus, dan isyarat-isyarat lingkungan yang tidak dihiraukan oleh orang-orang dari budaya KR.

Pada akhirnya, komunikasi antarbudaya memberikan banyak tantangan, hubungan dengan teman atau rekan kerja yang sudah cukup saling mengenal budaya masing-masing terkadang masih berjalan tidak mulus, terlebih dengan orang-orang yang budayanya sama sekali berbeda. Perkembangan dunia internasional mendorong semakin meningkatnya hubungan antara budaya, maka konflik antarbudaya juga akan semakin sulit diatasi. Setiap orang harus bisa mengembangkan kemampuannya berkomunikasi dengan orang yang menjadi anggota budaya yang berbeda dengan cara belajar lebih banyak mengenai diri mereka, serta mampu menghargai disaat bertemu orang lain dari budaya yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayatrohaedi dkk. 1989. *Tata Krama Di Beberapa Daerah Di Indonesia*., Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Bennet, Milton J. (editor). 1998. *Basic Concepts of Intercultural Communication Selected Readings*. Maine: Intercultural Press, Inc.
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- . *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 1993.
- Faisal, Sanapiah. 2003. *Format-format Penelitian Sosial*, jakarta: PT .Raja Grafindo Persada
- Hall, Edward T. 1976. *Beyond Culture*. New York: Anchor Books Doubleday
- Hall, Edward T. 1984. *The Dance of Life: The Other Dimension of Time*. Garden City, N.Y.: Anchor Press
- Hofstede, Geert. 1980. *Culture's Consequences International Differences in Work-Related Values*. Abridged Edition. Newbury Park: Sage Publications
- Liliweri, Alo, 2001. *Gatra-gatra Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- , *Komunikasi Antarbudaya*, Rinekacipta, Bandung, 2001.

- Mulyadi, dkk. 1989. *Tata Kelakuan Di Lingkungan Pergaulan Keluarga Dan Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Direktorat Sejarah Dan Nilai Tradisional Proyek Inventarisasi Dan Pembinaan Nilai-Nilai Budaya
- Ray L. Birdwhistell, 1969. *Kinesics and Context*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press
- Samovar, Larry A. and Richard E. Porter. 1994. *Intercultural Communication A Reader. 7th Edition*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company
- Samovar, Larry A., Richard E. Porter and Lisa A. Stefani. 1998. *Communication Between Cultures*. Third Edition. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT .Remaja Rosda Karya, Bandung
- , *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001.
- Mulyana, Deddy dan Jallaludin Rakhmat. 2001. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: PT .Remaja Rosda Karya
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT .Remaja Rosda Karya. 1989.
- Rakhmat, Jalaludin. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: PT .Remaja Rosda Karya. 1990.
- Yin, Robert. K. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, terjemahan M. Djauzi Mudzakir, Jakarta: PT .Raja Grafindo Persada. 2002.
- Ruslan, Rosadi. *Metode Penelitian Public Relatioan & Komunikasi*, Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada. 2003.
- Soekamto, Soejono, *Pengantar Sosiologi*, Raja Grafindo, Jakarta, 1986.
- Rumondor, *Modul Komunikasi Antarbudaya*, UT-Press, Jakarta, 1999.