

HAMBATAN KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA ANTARA STAF *MARKETING* DENGAN PENGHUNI BERKEWARGANEGARAAN AUSTRALIA DAN KOREA SELATAN DI APARTEMEN X SURABAYA

Alvin Sanjaya, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

alvin_07099@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini akan membahas mengenai hambatan komunikasi antar budaya antara staf *Marketing* dengan penghuni berkewarganegaraan Australia dan Korea Selatan di apartemen X Surabaya. Dalam praktiknya, komunikasi antar dua budaya yang berbeda dapat menimbulkan hambatan yang dipicu karena adanya perbedaan-perbedaan karakteristik dari dua budaya tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi antar budaya sendiri terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi antar budaya seperti faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa, nonverbal dan faktor kompetensi misalnya, akan menyebabkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif ketika faktor-faktor tersebut terlibat dalam sebuah proses komunikasi. Dalam penelitian ini, hambatan komunikasi antar budaya antara budaya konteks tinggi ketika dihadapkan dengan budaya konteks rendah cenderung melibatkan faktor-faktor di atas tanpa adanya faktor emosi dan nonverbal, sedangkan pada hambatan komunikasi antar budaya antara budaya konteks tinggi dengan budaya konteks tinggi melibatkan semua faktor di atas. Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak selamanya perbedaan bahasa dan faktor nonverbal yang umumnya terjadi dalam komunikasi antara dua budaya yang berbeda menjadi faktor penyebab kegagalan dalam sebuah proses komunikasi antar budaya.

Kata Kunci: *Komunikasi Antar Budaya, Hambatan Komunikasi Antar Budaya, Apartemen X Surabaya.*

Pendahuluan

Di Surabaya, apartemen sudah mengisi sebagian wilayah utama di masing-masing penjuru kota. Seperti di wilayah Surabaya Pusat misalnya, terdapat dua menara apartemen Ciputra World, kemudian di Surabaya Barat dengan Waterplace Apartment dan menara The Adiwangsa, lalu di Surabaya Selatan dengan apartemen yang bertempat di kawasan City of Tomorrow dan masih banyak lagi apartemen lain yang belum disebutkan. Jenis apartemen yang terdapat di Surabaya memiliki variasi fasilitas dan tipe sehingga membedakan satu dengan yang lainnya.

Dari data yang disebutkan pada website *kabarbisnis.com*, diketahui bahwa pada tahun 2009 saja rata-rata tingkat penghunian apartemen di atas telah mencapai 85% (*Kabarbisnis*, 2009, para. 1). Sedangkan untuk Apartemen X yang merupakan lokasi penelitian ini, memiliki tingkat penghunian sekitar 90%, dimana 20% berasal dari golongan pelajar lokal, 45% berasal dari golongan eksekutif lokal, dan 25% lagi merupakan penghuni yang berasal dari luar Indonesia. Kebanyakan penghuni merasa bahwa letak Apartemen X lebih strategis daripada apartemen yang lain sehingga akan mempermudah akses ke tempat kerja masing-masing (sumber: observasi, 18 Desember 2011).

Beberapa penghuni dari Apartemen X berasal dari luar negeri. Beberapa dari Eropa, Australia, China, Jepang, Korea dan juga dari negara tetangga kita Malaysia. Dengan adanya variasi latar belakang, ciri fisik, dan negara asal dari tiap penghuni, komunikasi yang terjadi di Apartemen X menjadi semakin beragam (sumber: observasi, 17 Mei 2011). Uniknyanya, para penghuni berkewarganegaraan asing yang tinggal di Apartemen X ini beberapa di antaranya tidak menguasai Bahasa Indonesia sama sekali. Mereka datang ke Indonesia hanya bermodal harta benda mereka tanpa mempelajari bahasa dan budaya Indonesia terlebih dahulu.

Ironisnya, tidak semua staf *Marketing* dibekali dengan kemampuan dan pemahaman berbahasa asing dengan baik, sehingga ketika mereka harus berhadapan dengan tamu asing yang mencari informasi mengenai apartemen, mereka menjadi panik dan terkadang menggunakan bahasa isyarat seperti menunjuk, menggelengkan kepala, atau menganggukan kepala tanpa disertai informasi lisan yang jelas (sumber: observasi, 6 April 2011). Pemahaman bahasa asing yang dimaksudkan adalah, pengetahuan semantik (bahasa) dan budaya.

Latar belakang Indonesia dengan budaya konteks tinggi akan menjadi sebuah faktor pembanding jika dihadapkan dengan Australia yang menganut budaya konteks rendah. Jika di Indonesia kita terbiasa dengan berbicara secara tidak langsung, maka orang Australia akan lebih sering berbicara *to the point* sesuai karakteristik budayanya. Selain seorang tamu dari Australia, staf *Marketing* yang merupakan subjek penelitian ini juga menangani seorang wanita berkewarganegaraan Korea Selatan yang tinggal di Apartemen X. Warga Korea Selatan ini belum lama tinggal di Indonesia, namun telah belajar sedikit Bahasa Indonesia sebelumnya, sehingga ia terkadang lebih banyak menggunakan Bahasa Indonesia daripada Bahasa Inggris, meskipun hanya sepatah dua patah kata.

Dalam prosesnya, faktor persepsi juga tidak dapat lepas ketika seseorang berkomunikasi dengan lawan bicaranya. Seperti yang terjadi dalam penelitian ini, bagaimana staf *Marketing* memiliki persepsi atas tindakan atau respon yang diberikan oleh para penghuni sebagai kliennya ketika berkomunikasi, maupun persepsi para penghuni ketika melihat penampilan staf *Marketing* melalui kacamata sosial dan budaya, akan berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi antara mereka. Dalam hubungannya dengan budaya, persepsi justru merupakan salah satu faktor yang dapat memicu munculnya hambatan komunikasi antar budaya. Tak hanya persepsi, faktor lain seperti motivasi, pengalaman, bahasa, dan

nonverbal misalnya, akan selalu mengiringi proses komunikasi ketika dalam proses tersebut dilibatkan unsur budaya.

Penelitian serupa yang membahas mengenai komunikasi antar budaya pernah dilakukan oleh Evita, seorang mahasiswi Universitas Kristen Petra pada tahun 2009 yang berjudul: "Hambatan komunikasi antar budaya yang terjadi pada atasan Afrika Selatan kulit putih dan bawahan Banjar di PT Gunung Cendana Banjarbaru, Kalimantan Selatan". Penelitian ini berfokus pada proses komunikasi antar budaya yang terjadi dalam lingkungan kerja yang melibatkan atasan dengan bawahan.

Yang membedakan penelitian Evita dengan penelitian ini diantaranya yaitu hubungan subjek penelitian yang dalam penelitian Evita memiliki hubungan kerja sebagai atasan dan bawahan, sedangkan pada penelitian ini hubungan kerja yang terjadi lebih kepada hubungan antara staf dengan klien pada sebuah apartemen yang melibatkan proses komunikasi antar budaya di dalamnya. Perbedaan mendasar lainnya adalah penelitian Evita mengamati tentang asumsi atau prasangka akan suatu budaya yang mendasari munculnya hambatan dalam proses komunikasi antar budaya, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada proses komunikasi antara komunikator dan komunikan yang dilihat dari sudut pandang konteks budaya, dimana terjadinya hambatan komunikasi antar budaya didasari karena perbedaan latar belakang budaya konteks tinggi milik orang Indonesia dan Korea Selatan dan budaya konteks rendah milik orang Australia.

Bagaimana hambatan komunikasi antar budaya antara staf *Marketing* dengan penghuni berkewarganegaraan Australia dan Korea Selatan di Apartemen X Surabaya?

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Antar Budaya

"Komunikasi antar budaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota dari budaya yang lain. Jadi komunikasi antar budaya adalah pertukaran makna yang berbentuk simbol yang dilakukan dua orang yang berbeda latar belakang budayanya" (Liliweri, 2004, p.9).

Hambatan Komunikasi Antar Budaya

Dalam bukunya *Intercultural Business Communication*, Chaney dan Martin (2004) mengungkapkan bahwa:

hambatan komunikasi atau *communication barrier* adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Perbedaan budaya sendiri merupakan salah satu faktor penghambat dalam komunikasi antar budaya, karenanya hambatan tersebut juga sering disebut sebagai hambatan komunikasi antar budaya, sebagai hambatan dalam proses

komunikasi yang terjadi karena adanya perbedaan budaya antara komunikator dan komunikan. Adapun faktor hambatan komunikasi antar budaya yang sering terjadi antara lain: fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa (verbal), nonverbal, kompetisi (p. 11).

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, dengan tujuan mengetahui hambatan komunikasi antar budaya. Moleong (2005) menjelaskan:

Pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari data primer seperti naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, atau data sekunder seperti catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian, peneliti menganalisis data yang sangat beragam tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Hal itu hendaknya dilakukan seperti orang merajut sehingga setiap bagian ditelaah satu demi satu (p.11).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Krisyantono (2006) menjelaskan bahwa:

Studi kasus merupakan metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis. Penelaah berbagai sumber data ini membutuhkan berbagai macam instrumen pengumpulan data. Karena itu, periset dapat menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipasi, dokumentasi-dokumentasi, kuesioner (hasil survey), rekaman, bukti-bukti fisik, dan lainnya (p.65).

Subjek Penelitian

Dengan melalui pertimbangan-pertimbangan kriteria *key informan* sesuai teori Bungin (2001), maka peneliti mendapatkan beberapa kriteria yang telah diperhitungkan untuk dapat menunjang hasil dari penelitian ini yaitu: pertama, orang yang bersangkutan (penghuni) sedang tinggal atau merupakan penyewa unit di Apartemen X Surabaya. Kedua, orang yang bersangkutan (penghuni) pernah berinteraksi dengan staf *Marketing* dari Apartemen X. Ketiga, orang yang bersangkutan minimal berusia 21 tahun ke atas. Keempat, orang yang bersangkutan (staf *Marketing*) memiliki pelanggan yang berasal dari luar negeri dan bukan WNI, yang sedang ditanganinya. Yang terakhir, orang yang

bersangkutan merupakan staf *Marketing* dan penghuni apartemen yang sebelumnya tidak saling mengenal satu sama lain.

Pengambilan unit analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan *sample* penelitian (Bungin, 2001). Unit analisis dalam penelitian ini adalah:

- a. Boy (*pseudonym*), usia 25 tahun. Merupakan salah seorang staf divisi *Marketing* yang bekerja di Apartemen X. Boy memiliki latar belakang pendidikan Bahasa Inggris yang cukup baik.
- b. John (*pseudonym*), usia 43 tahun. Merupakan salah satu penghuni Apartemen X yang berasal dari Australia. Di Apartemen X, John sudah tinggal selama tiga tahun, sejak awal berada di apartemen John sudah ditangani oleh Boy.
- c. Yoon (*pseudonym*), usia 26 tahun. Merupakan salah seorang penghuni Apartemen X yang berasal dari Korea. Di Indonesia, Yoon baru tinggal selama tiga bulan.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti melalui beberapa tahap analisis data yaitu:

yang pertama, peneliti menempatkan kejadian-kejadian (data) ke dalam kategori-kategori. Kategori-kategori tersebut harus dapat diperbandingkan satu dengan yang lainnya. Yang kedua, peneliti memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan yang lainnya. Lalu berikutnya, peneliti mencari hubungan antar kategori. Dan yang terakhir, peneliti menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur teoretis yang koheren (masuk akal, saling berlingkaran atau bertalian secara logis (Kriyantono, 2006, p.192).

Temuan Data

Komunikasi Antar Budaya antara Boy dan John

Berbicara dengan John yang berasal dari Australia, Boy menggunakan bahasa Inggris dengan aksen Amerika, sebaliknya, John menggunakan bahasa Inggris dengan aksen Australia yang sedikit tercampur aksen Inggris. Secara individu, John mewakili budaya konteks rendah dengan sifatnya yang berterus terang terhadap sebuah masalah. Budaya menyindir tidak berlaku bagi orang-orang dengan budaya konteks tinggi, demikian juga halnya dengan John. Ia lebih memilih untuk berbicara *to the point*. Dalam prosesnya, komunikasi yang terjadi antara Boy dengan John tidak luput dari gangguan. Bagi Boy, gangguan utama adalah dari faktor bahasa. Boy merasa bahwa ia harus terus mengasah

kemampuannya dalam berbahasa Inggris untuk mengimbangi konsumennya seperti John.

Komunikasi Antar Budaya antara Boy dan Yoon

Ketika berbicara dengan Yoon, Boy menggunakan Bahasa Inggris meski terkadang direspon oleh Yoon dengan campuran Bahasa Indonesia. Saat bertemu dengan Boy, Yoon sempat memiliki pikiran bahwa Boy bukan orang yang sopan dan ramah dalam melayani kliennya. Boy sendiri, pada awalnya melihat Yoon sebagai sosok wanita yang ketus seperti pada umumnya berdasarkan dari penampilan dan pembawaan dirinya. Lalu setelah lama saling mengenal dan bercakap-cakap dengan Boy, pandangannya terhadap Boy yang semula dicap *bad boy* menjadi hilang. Keramahan dan ketelatenan Boy dalam melayani Yoon merubah pandangan Yoon yang semula negatif.

Analisis dan Interpretasi

Komunikasi Antar Budaya yang Berbeda Konteks

Jika antara Boy dengan John komunikasi yang terjadi cenderung bersifat eksplisit, maka antara Boy dengan Yoon komunikasi yang terjadi justru bersifat implisit atau tidak terus terang. Seperti misalnya dalam memberikan komplain, Yoon tidak pernah mengatakannya secara "kasar" seperti yang dilakukan John, melainkan lebih kepada kalimat-kalimat implisit yang disertai dengan ekspresi berupa dahi yang sedikit mengerut.

Pola komunikasi bahasa antara Boy dengan John dan Boy dengan Yoon yang bersifat implisit dan eksplisit ini sesuai dengan teori budaya Reynolds. Reynolds mengungkapkan bahwa:

orang-orang dari budaya berkonteks tinggi telah dididik sejak kecil untuk memperhatikan makna yang tersembunyi. Mereka percaya bahwa apa yang tersembunyi akan lebih dulu terlihat daripada yang terucap; mereka akan menyadari perbedaan kata secara jelas dan makna yang tersirat. Sedangkan pada budaya konteks rendah lebih memilih pesan disampaikan secara eksplisit daripada dipahami secara mendasar oleh pihak yang bersangkutan (Reynolds, 2004: p. 117).

Hambatan Komunikasi Antar Budaya:

Media Komunikasi sebagai Pemicu Terjadinya Hambatan Komunikasi

Dengan adanya kesepakatan antara Boy dan John, keduanya memutuskan untuk menggunakan telepon genggam (*cellular phone*) sebagai penghubung satu sama lain ketika suatu waktu mereka saling membutuhkan. Namun, adanya gangguan sinyal yang terkadang menyebabkan suara yang terdengar menjadi tidak jelas membuat John memilih untuk menomorduakan penggunaan telepon genggam sebagai media komunikasi.

Sama seperti Boy dengan John, komunikasi antara Boy dan Yoon juga telah disepakati untuk menggunakan telepon genggam sebagai media komunikasi di antara mereka. Yang membedakan adalah, Yoon memiliki lebih dari satu telepon genggam, sehingga ketika Boy berusaha untuk menghubunginya ia harus mencoba semua nomor yang diberikan oleh Yoon. Namun pada prakteknya tidak semua nomor tersebut aktif dalam waktu yang bersamaan, bahkan terkadang semuanya tidak aktif dan tidak dapat dihubungi.

Berdasarkan teori Martin dan Chaney (2004), “hambatan fisik dalam komunikasi antar budaya salah satunya disebabkan karena adanya media fisik” (p. 11). Dalam penelitian ini, media fisik tersebut berupa media komunikasi yang digunakan oleh Boy, John, dan Yoon yang berupa telepon genggam maupun *intercom*. Kehadiran media fisik tersebut yang berupa telepon genggam justru menjadi faktor penghambat dalam komunikasi ketika media fisik tersebut tidak bekerja secara maksimal. Dengan ketidakmaksimalan kinerja media fisik tersebut, maka komunikasi yang terjadi tidak berlangsung secara efektif, sehingga pesan tidak dapat disampaikan secara utuh dan lengkap. Akibatnya, proses komunikasi antara Boy, John dan Yoon harus dihentikan, diulang, maupun diganti menjadi komunikasi langsung secara tatap muka.

Budaya Membentuk Karakteristik

Lama sebelum Boy bertemu John, Boy pernah menangani seorang penghuni asing yang berasal dari Amerika. Menurut cerita Boy, penghuni tersebut memiliki sifat dan perilaku yang kasar dan cenderung tidak baik. Dalam hal ini, faktor karakteristik dalam budaya muncul dalam *mindset* Boy, bahwa orang Amerika dan Australia yang berciri fisik sama, memiliki sifat yang sama pula sesuai apa yang telah dialaminya dulu.

Hal yang serupa juga dialami dalam komunikasi antara Boy dengan Yoon. Boy dan Yoon, masing-masing memiliki *mindset* tersendiri saat pertama kali bertemu dengan Boy. Boy yang melihat perilaku dan penampilan Yoon, pada awalnya tidak menyangka ia berasal dari Korea Selatan. Di benaknya muncul *mindset* bahwa Yoon adalah orang Surabaya dan sekitarnya. Karena ciri fisik orang Indonesia keturunan Tionghoa dengan orang Korea Selatan terdapat kemiripan, maka Boy tidak menyadari adanya perbedaan kewarganegaraan.

Menurut Chaney dan Martin (2004), “salah satu faktor hambatan dalam komunikasi antar budaya adalah budaya itu sendiri. Hambatan komunikasi ini disebabkan karena perbedaan etnik, agama, dan perbedaan sosial antara satu budaya dengan yang lain” (p. 11). Boy yang sudah dibekali dengan *image* bahwa orang asing, khususnya yang berkulit putih adalah golongan yang memiliki sikap cuek dan kasar, melihat John juga dalam kondisi demikian meski belum mengenalnya. Demikian juga dengan sikap Boy terhadap Yoon dan Yoon terhadap Boy, dimana masing-masing memiliki anggapan terhadap lawan bicaranya secara negatif saat pertama kali bertemu, yang menyebabkan timbulnya generalisasi budaya saat berhadapan satu sama lain.

Kebiasaan yang Membentuk Persepsi

Pada awal pertama kali bertemu, John belum sadar akan adanya perbedaan antara dirinya dengan Boy dalam hal kebiasaan. Karenanya, ia berusaha untuk mengenal Boy lebih dekat dengan ajakan-ajakan untuk minum bersama. Baginya, minum bersama merupakan salah satu cara untuk mengenal seseorang lebih dekat satu sama lain. Karena John belum mengenal budaya dan kebiasaan orang Indonesia sebelumnya, maka secara otomatis ia mengabaikan perbedaan yang ada antara dirinya dengan Boy.

Hal serupa juga terjadi antara Boy dengan Yoon dalam konteks yang berbeda. Suatu ketika, Boy melakukan sebuah kesalahan pada Yoon. Yoon yang terlanjur kesal dengan kelalaian Boy, dalam suatu kesempatan pergi menemui Boy dan memintanya untuk mentraktirnya kopi dengan sambil bergurau. Karena Boy merasa bersalah dan bertanggungjawab atas kesalahannya, Boy pergi keluar membeli kopi instan untuk Yoon yang disediakan oleh swalayan di apartemen tersebut. Ketika diberi kopi oleh Boy, Yoon cukup kaget karena bukan itu yang ia maksud, melainkan acara minum kopi bersama sebagai bentuk pertemanan.

Menurut Chaney dan Martin (2004), “hambatan komunikasi yang dilatarbelakangi oleh persepsi muncul karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda akan suatu hal, sehingga dalam mengartikan sesuatu setiap budaya akan memiliki persepsi yang berbeda-beda” (p. 11). Dalam penelitian ini, baik Boy, John, dan Yoon, masing-masing telah membawa cara pikir dan kebiasaan yang berbeda-beda sesuai budaya dan kebiasaan mereka. Cara pikir dan kebiasaan tersebut akan berbeda-beda sesuai budaya masing-masing. Orang-orang dari budaya konteks tinggi akan berpikir layaknya orang dari budaya konteks tinggi dan orang-orang dari budaya konteks rendah akan bersikap dan bersikap layaknya orang-orang dari budaya konteks rendah.

Motivasi Individu Mempengaruhi Penerimaan Pesan

John yang dalam kesehariannya bersifat tenang dan cenderung pendiam, memilih untuk menghindari komunikasi ketika ia sedang merasa ingin sendiri dan tidak ingin diganggu. Sedikit berbeda dari John, motivasi Yoon saat berkomunikasi dengan Boy lebih dipengaruhi oleh *mood* atau suasana hatinya saat itu. Ketika sedang dalam suasana hati yang baik, maka Yoon akan lebih responsif dalam berkomunikasi dengan Boy. Namun jika sedang dalam suasana hati yang buruk atau karena sedang terburu-buru mengerjakan sesuatu, Yoon akan menjawab secukupnya dan cenderung berusaha untuk segera mengakhiri pembicaraan dengan Boy dan pergi.

Rendahnya motivasi John dan Yoon saat berkomunikasi dengan Boy berdampak pada kurangnya pemahaman John dan Yoon terhadap apa yang ingin disampaikan Boy. Berdasarkan teori Chaney dan Martin (2004), ”faktor motivasi dalam

komunikasi antar budaya ini berkaitan dengan tingkat motivasi dari pendengar, apakah pendengar yang menerima pesan tersebut sedang ingin mendengarkan atau sedang merasa malas dan tidak memiliki motivasi untuk mendengarkan sehingga akhirnya terjadi hambatan komunikasi” (p. 11).

Waktu Dalam Sudut Pandang yang Berbeda

Termasuk dalam komunikasi antara Boy, John, dan Yoon, cara mereka dalam menyikapi waktu dipengaruhi oleh karakteristik, sudut pandang budaya, dan pengalaman dari masing-masing individu dalam menyikapi waktu. Boy yang terbiasa untuk kurang menghargai waktu, secara tidak sadar menerapkan kebiasaan tersebut dalam pekerjaan. Berbeda dengan John dan Yoon yang sudah terbiasa disiplin dalam menyikapi waktu, Boy lebih tidak menghargai waktu jika dibandingkan dengan keduanya.

Chaney dan Martin (2004) mengungkapkan, “hambatan yang dilatarbelakangi oleh pengalaman masing-masing individu terjadi karena setiap individu tidak memiliki pengalaman hidup yang sama sehingga akan memiliki persepsi dan konsep berpikir yang berbeda saat melihat sesuatu” (p. 11). Dalam penelitian ini, pengalaman hidup Boy, John dan Yoon yang berbeda menimbulkan perbedaan cara berpikir yang berbeda terhadap waktu. Boy yang tumbuh besar di lingkungan yang kurang menghargai waktu, menilai waktu sebagai sesuatu yang dapat ditawar atau ditoleransi, dan sebaliknya, bagi John dan Yoon yang telah terbiasa dengan kebiasaan menghargai waktu, melihat waktu sebagai sesuatu yang berharga, bahkan lebih dari apapun.

Emosi Menentukan Keefektifan Proses Komunikasi

Dalam komunikasi antara Boy dan Yoon, Yoon terkadang tidak dapat mengontrol emosinya. Seperti sedang ada masalah, Yoon memasang ekspresi wajah dengan dahi yang mengkerut, termasuk ketika berkomunikasi dengan Boy. Dalam suatu kesempatan, Yoon yang datang ke lobi apartemen untuk membayar iuran bulanan memasang ekspresi wajah yang tidak ramah, dan kebetulan ketika itu Boy sendiri yang membantunya mengurus iuran bulanan listrik dan air. Yoon yang pada saat itu sedang dalam suasana hati yang kurang baik mengekspresikan emosinya berupa nada tinggi saat berbicara dengan Boy.

Lewis (2005), dalam bukunya yang berjudul "Komunikasi Bisnis Lintas Budaya", mengungkapkan bahwa “orang Korea merupakan orang terkasar jika dibandingkan dengan negara Asia lainnya” (p. 311). Latar belakang Yoon yang merupakan orang Korea Selatan sedikit banyak digambarkan dalam caranya menyikapi suatu hal jika dikaitkan dengan teori Lewis. Yoon yang tidak dapat memilah antara masalah pribadinya dengan masalah bisnis yang berkaitan dengan apartemen, tanpa sadar meluapkan emosinya ke Boy sehingga makna yang tersirat adalah kesan marah dan ekspresi kasar yang menggambarkan suasana hatinya sedang buruk pada saat itu.

Bahasa dan Komunikasi Antar Budaya

Ketika berkomunikasi dengan John, Boy merasa bahwa ia harus lebih fokus untuk mendengarkan apa yang ingin disampaikan John. Karena Boy lebih terbiasa dengan Bahasa Inggris logat Amerika, maka ketika mendengarkan John yang berbicara dengan logat *British* ia harus lebih fokus dibanding biasanya. Berbeda dengan John, Yoon tidak terlalu lancar dalam berbahasa Inggris. Ketika berbicara dengan Boy, Yoon menggunakan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia secara bergantian tergantung mana yang dimengertinya. Pemahaman Bahasa Inggrisnya sebenarnya cukup baik, namun tidak dalam ucapan. Ketika Boy mengajaknya berbicara dengan Bahasa Inggris, Yoon mengerti apa yang dimaksud, namun untuk meresponnya secara langsung terkadang ia menemukan kesulitan sehingga harus berpikir dahulu selama sesaat.

Chaney dan Martin (2004) mengungkapkan, "hambatan komunikasi berupa bahasa akan terjadi apabila pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*) menggunakan bahasa yang berbeda atau penggunaan kata-kata yang tidak dimengerti penerima pesan" (p. 11). Dalam komunikasi antara Boy dengan John ketika John menggunakan Bahasa Inggris dengan logat *British* yang tidak dimengerti oleh Boy, maka telah terjadi hambatan komunikasi. Begitu pula dalam komunikasi antara Boy dengan Yoon, ketika Yoon salah mengucapkan sebuah kata dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, maupun jika Yoon mengucapkan susunan kata dalam *format* yang tidak dimengerti oleh Boy sehingga membuatnya harus berpikir lebih lama, maka telah terjadi hambatan komunikasi antar budaya yang disebabkan oleh faktor bahasa.

Perilaku Nonverbal Mempengaruhi Komunikasi

Boy yang terbiasa menggunakan pakaian berupa kemeja kasual terkadang tidak memasukkan baju bagian bawahnya ke dalam celana. Terkadang juga ketika menggunakan kemeja ber lengan panjang, lengan kemeja tersebut tidak dikancing. Cara berpakaian Boy tersebutlah yang akhirnya dimaknai oleh Yoon sebagai "orang yang tidak bertanggungjawab", kesan pertama yang muncul saat Yoon bertemu dengan Boy dan melihat penampilannya. Melihat hal demikian, Boy menjadi merasa tidak nyaman dan berusaha untuk tidak bertatap-tatapan langsung dengan Yoon.

Yoon yang berangkat dari gambaran bahwa seorang karyawan seharusnya menggunakan pakaian rapi seperti setelan jas ataupun kemeja tertutup seperti yang diketahuinya saat berada di negara asalnya Korea Selatan, membuatnya melihat Boy dalam sudut pandang yang negatif ketika bertemu pertama kali, sehingga memunculkan kesan negatif dan ekspresi yang menunjukkan ketidakpercayaan terhadap Boy. Ketika menyadari hal ini, Boy yang merasakan adanya kesan negatif yang muncul dari lawan bicaranya menjadi tidak fokus dalam memberikan informasi dan cenderung kurang serius karena merasa terintimidasi dan ingin segera menyelesaikan pembicaraan.

Kompetisi dalam Pikiran Manusia

Hambatan komunikasi yang dilatarbelakangi karena faktor kompetisi juga terjadi saat Boy berkomunikasi dengan John dan Yoon. Saat Boy berkomunikasi dengan John misalnya, karena John terbiasa untuk berbicara dengan Boy di lobi apartemen, proses komunikasi mereka akan terganggu dengan aktivitas para penghuni yang melintas di area lobi ketika saat keduanya berkomunikasi masing-masing individu tidak fokus dengan lawan bicara karena selain berkomunikasi keduanya juga secara tidak sadar mendengar dan memperhatikan apa yang ada di lingkungan sekitar pada saat itu.

Sama dengan yang dialami oleh Boy dan John, ketika saat berkomunikasi satu sama lain dalam pikiran Boy maupun Yoon terdapat fokus lain selain apa yang sedang dibicarakan, karena terganggu dengan suara-suara lain misalnya, maka fokus masing-masing Boy dan Yoon akan terpecah. Hal ini menyebabkan Boy dan Yoon juga harus mendengar suara lain dari sekitar mereka sambil tetap mendengarkan lawan bicara.

Sesuai teori Chaney dan Martin (2004), bahwa “ketika penerima pesan sedang melakukan kegiatan lain sambil mendengarkan, sehingga penerima pesan tidak menerima secara maksimal pesan yang disampaikan” (p.11). Hal yang serupa terjadi pada saat Boy, John, dan Yoon berkomunikasi. Dimana secara sadar maupun tidak sadar, mereka melakukan dua aktivitas secara bersamaan yaitu memperhatikan atau mendengar suara dari sekitar mereka pada saat itu sambil berbicara satu sama lain. Dua aktivitas berbeda konteks yang dilakukan secara bersamaan ini dapat menyebabkan proses komunikasi dapat terganggu sehingga pesan yang disampaikan diterima dengan tidak efektif.

Simpulan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan yang dialami Boy dan John terdiri dari hambatan yang berupa faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, bahasa, dan faktor kompetisi tanpa adanya faktor emosi dan nonverbal. Hal ini disebabkan karena John menyikapi adanya perbedaan secara positif dengan lebih mudah, selain itu budaya konteks rendah cenderung lebih menekankan komunikasi yang bersifat verbal daripada komunikasi nonverbal. Sedangkan pada hambatan yang dialami Boy dan Yoon mencakup semua hambatan yaitu faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa, nonverbal, dan kompetisi. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya budaya konteks tinggi lebih menekankan komunikasi nonverbal, dan faktor lain yang menjadi penyebab adalah karena sifat dasar Yoon yang lebih mudah emosi dan terbawa suasana (*moody*) jika dibandingkan dengan John.

Daftar Referensi

- Bungin, B. (2001). *Metodologi penelitian sosial: format-format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Chaney, Lilian, Martin, Jeanette. 2004. *Intercultural business communication*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- DeVito, Joseph. 1997. *Komunikasi antarmanusia*. Jakarta: Professional Books.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public Relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group..
- Liliweri, Alo. 2003. *Makna budaya dalam komunikasi antarbudaya*. Yogyakarta: LKiS.
- Liliweri, Alo. 2004. *Dasar-dasar komunikasi antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reynolds, Sana & Deborah Valentine. 2004. *Guide to cross-cultural communication*. Amerika: Prentice Hall.
- Kabar Bisnis*. (n.d) Retrieved Juni 7, 2010, from http://www.kabarbisnis.com/makro/Indepth/285284-Surabaya_banjir_apartemen.html/