

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti mengawali dengan menganalisis penelitian- penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan data pendukung dan pembandingan sehingga penelitian ini bisa lebih memadai. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dinilai mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

#### **2.1. *Critical Review***

Dari keempat jurnal di dimana masing-masing judulnya, para penulis mendiskripsikan tentang hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi dan menggunakan teori hambatan komunikasi interpersonal maupun teori antar budaya atau etnosentrisme. Penulisan keempat judul ini berdasarkan pada objek, fenomena yang sering terjadi di setiap tempat serta dari penelitian- penelitian tersebut terdapat unsur beberapa faktor yang menimbulkan hambatan komunikasi.

1. Perbedaan Penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian penulis, penelitian terdahulu dengan judul “Hambatan Komunikasi Lintas Budaya Mahasiswa Papua Di Surabaya” menjelaskan mengenai hambatan lintas budaya dan hambatan utama yang lebih kompleks dan lebih dari satu masalah mengenai hambatan fisik, kebiasaan budaya dengan masyarakat Jawa. Sedangkan dalam penelitian penulis mengenai “Hambatan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Flores Dengan Mahasiswa Jawa Prodi Administrasi Negara Di Untag

Surabaya” adalah membahas hambatan komunikasi interpersonalnya mahasiswa Flores dengan mahasiswa Jawa serta mencari tahu apa masalah hambatan komunikasinya.

Keistimewaan penelitian penulis fokus pada hambatan komunikasi interpersonal, dan juga menjelaskan faktor-faktor yang menjadi hambatan ketika melakukan penyesuaian diri dengan budaya yang berbeda, terutama pada awal melakukan adaptasi.

2. Perbedaan Penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian penulis, penelitian terdahulu dengan judul “Hambatan komunikasi antara perempuan Jawa dengan laki-laki kaukasian Belanda” menjelaskan mengenai hubungan hambatan komunikasi antara perempuan Jawa dengan laki-laki berbeda budaya, namun bukan hanya mengenai hambatan tetapi tentang perbedaan orientasi waktu antara perempuan Jawa dan laki-laki Kaukasian Belanda yang ada di Surabaya. Sedangkan penelitian penulis “Hambatan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Flores Dengan Mahasiswa Jawa Prodi Administrasi Negara Di Untag Surabaya” mengenai perbedaan bahasa, karakteristik budaya, keunikan individu yang ada di Flores dan Surabaya menjadi faktor hambatan komunikasi.

Keistimewaan dalam penelitian penulis lebih fokus pada mahasiswa Flores dan mahasiswa Jawa tentu harus saling memahami perbedaan budaya mengenai nilai, gaya hidup, kebiasaan-kebiasaan dari kebudayaan dua tempat yang berbeda agar tidak adanya kecemasan dan ketidakpastian dalam membangun komunikasi.

3. Perbedaan Penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian penulis, penelitian terdahulu dengan judul “Hambatan Komunikasi Antar penulis, penelitian terdahulu dengan judul “Hambatan Komunikasi Antar Budaya Antara Staf Marketing Dengan Penghuni Berkewarganegaraan Australia Dan Korea Selatan Di Apartemen X Surabaya” mengenai adanya perbedaan penulis adalah hubungan subjek penelitian yaitu antara staf marketing dan warga asing penghuni apartemen. Sedangkan penelitian penulis mengenai “Hambatan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Flores Dengan Mahasiswa Jawa Prodi Administrasi Negara Di Untag Surabaya” mengambil subjek mahasiswa Flores yang melanjutkan studi di Surabaya sebagai penelitian mengenai hambatan komunikasi lintas budaya.

Keistimewaan dalam penelitian penulis adalah fokus pada hal-hal yang menjadi ketidakpastian dalam membangun komunikasi, seperti bahasa, keunikan individu,

gaya hidup dan kebiasaan yang berbeda, stereotipe.

4. Perbedaan penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian penulis, penelitian terdahulu dengan judul “Komunikasi Lintas Budaya Wisatawan Asing Dengan Penduduk Lokal Di Bukit Lawang” membahas tentang masalah *culture shock* atau gegar budaya. Sedangkan penelitian penulis adalah “Hambatan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Flores Dengan Mahasiswa Jawa Prodi Administrasi Negara Di Untag Surabaya” membahas mengenai masalah dan faktor-faktor yang menghambat komunikasi lintas budaya agar tidak menjadi sebuah *miss communication* akibat rasa canggung dan rasa percaya diri yang kurang.

Keistimewaan penelitian penulis menjelaskan bahwa agar tidak adanya kendala dalam membangun komunikasi yaitu harus menghilangkan rasa takut, rasa cemas serta menerima dan menghargai perbedaan agar tidak terjadinya kesenjangan sosial.

*Tabel 2.1*  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>NAMA PENELITI</b>	<b>JUDUL PENELITIAN</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>MASALAH PENELITIAN</b>	<b>TEORI PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
1.	Sri M Prasmi (2019)	Hambatan Komunikasi Lintas Budaya (Mahasiswa Papua Di Surabaya)	Deskriptif Kualitatif	Hambatan Komunikasi	Teori pengurangan tingkat ketidakPastian oleh Charles Berger dkk dan Teori hambatan komunikasi lintas budaya oleh William Gudykust.	Bahasa, fisik, presepsi dan budaya merupakan hambatan utama <i>keyinforman</i> dalam interaksi dan beradaptasi. Hambatan yang terjadi tersebut berdampak pada kehidupan sosial <i>keyinforman</i> yang dimana terjadi kesenjangan sosial pada pribadi <i>keyinforman</i> . Akan tetapi hambatan tersebut berkurang seiring berjalannya waktu di karenakan mereka

						menggunakan tiga strategi untuk mengurangi hambatan, yaitu strategi pasif, aktif, dan interaktif.
2.	Yuan E Nurfauziah (2017)	Hambatan komunikasi antara perempuan Jawa dengan laki-laki Kaukasian Belanda di Surabaya	Bersifat Deskriptif	Hambatan Komunikasi	Pengelolaan Kecemasan Dan Ketidakpastian atau ( <i>Anxiety Uncertainty Management Theory</i> )	Hambatan komunikasi yang terjadi antara perempuan Jawa dan Laki-laki Kaukasian Belanda yang ada di Surabaya yaitu perbedaan orientasi waktu, budaya dan persepsi. Solusi dari hambatan komunikasi yang terjadi antara perempuan Jawa dan Laki-laki Kaukasian Belanda di Surabaya adalah

						mempersiapkan diri sebaik mungkin dengan cara mengelola kecemasan mereka, saling bertoleransi, dan menunjukkan sikap empati. Serta menghilangkan pemikiran superioritas (menyamakan diri).
3.	Alvin Sanjaya (2013)	Hambatan Komunikasi Antar Budaya Antara Staf Marketing Dengan Penghuni Berkewarganegaraan Australia Dan Korea Selatan	Kualitatif Deskriptif	Hambatan Komunikasi	Konsep Komunikasi Antarbudaya	Komunikasi antarbudaya terdapat faktor faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi seperti faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa, nonverbal dan kompetensi.

		Di Apartemen X Surabaya				Ditemukan bahwa tidak selamanya faktor bahasa dan nonverbal selalu menjadi hambatan dalam berkomunikasi.
4.	Rudianto (2015)	Komunikasi Lintas Budaya wisatawan asing dan penduduk lokal di Bukit Lawang	Deskriptif kualitatif	Kejutan Budaya	Konsep Komunikasi Antarbudaya	Bahwa perbedaan budaya, bahasa, dan kebiasaan sehari-hari menjadi kendala utama dalam interaksi antara warga dan wisatawan asing. penggunaan bahasa dan komunikasi yang intensif dapat mengatasi kejutan budaya tersebut.

*Sumber: Olahan Peneliti*

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1 Teori pengurangan ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) dipelopori oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Berger dan Calabrese (dalam West dan Turner, 2017: 139-154) menyatakan bahwa komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian seseorang terutama bagi orang-orang yang belum saling mengenal satu sama lain, sehingga saat ketidakpastian itu berkurang maka akan tercipta suasana yang kondusif untuk pengembangan hubungan interpersonal. Ada dua jenis ketidakpastian yang mungkin dialami seseorang yaitu ketidakpastian kognitif atau *cognitive uncertainty* dan ketidakpastian perilaku atau *behavioral uncertainty*.

Ketidakpastian kognitif merujuk pada tingkat ketidakpastian tentang keyakinan atau sikap seseorang. Sedangkan ketidakpastian perilaku berkaitan dengan seberapa jauh kita dapat memperkirakan perilaku pada situasi tertentu. Asumsi Teori Pengurangan Ketidakpastian oleh Berger dan Calabrese yaitu:

1. Individu mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal saat berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenalnya.
2. Ketidakpastian merupakan situasi yang tidak disukai dan dapat menimbulkan stres secara kognitif sebab seseorang membutuhkan energi cukup besar untuk menghadapi situasi tersebut.

Ketika dua orang yang tidak saling mengenal bertemu dan terlibat percakapan, maka mereka akan berupaya untuk mengurangi ketidakpastian atau meningkatkan prediktabilitas (kemampuan membuat perkiraan terhadap pihak lain). Untuk meningkatkan prediktabilitas, maka seseorang perlu mencari informasi dengan bertanya kepada orang yang baru dikenalnya itu. Semakin banyak interaksi yang terjadi, ketidakpastian akan semakin berkurang.

3. Komunikasi interpersonal merupakan proses yang berkembang setelah melalui beberapa tahapan atau fase. Pertama fase awal, yaitu tahapan awal saat seseorang memulai interaksi dengan orang lain yang baru dikenal. Kedua fase personal, yaitu tahapan saat mereka melakukan komunikasi secara lebih spontan dan mulai mengungkapkan informasi yang lebih bersifat individual. Tahap personal bisa terjadi bersamaan dengan tahap awal, namun umumnya terjadi setelah beberapa kali interaksi. Ketiga fase akhir, yaitu tahap saat seseorang memutuskan untuk



meneruskan hubungan yang telah terjadi atau justru memutuskan hubungan tersebut.

4. Komunikasi antarpribadi merupakan alat utama untuk mengurangi ketidakpastian.
5. Jumlah dan sifat informasi yang dimiliki seseorang berubah sepanjang waktu, sebab komunikasi antarpribadi berkembang secara bertahap dan interaksi awal merupakan elemen penting dalam proses perkembangan hubungan interpersonal.
6. Sangat mungkin bagi kita untuk menduga perilaku seseorang orang berdasarkan kesamaan karakternya dengan orang-orang yang memiliki gaya hidup yang sama.

Pada dasarnya Teori Pengurangan Ketidakpastian dikumpulkan berdasarkan hasil penelitian dan memiliki beberapa aksioma, yang masing-masing menunjukkan adanya hubungan antara ketidakpastian dengan sejumlah konsep lainnya. Terdapat sembilan aksioma yang dikemukakan Berger dan Calabrese, yaitu:

1. Ketidakpastian yang tinggi pada tahap awal dalam komunikasi, akan mendorong peningkatan komunikasi verbal diantara orang yang tidak saling mengenal, sehingga tingkat ketidakpastian semakin menurun.
2. Pada tahap awal interaksi, saat komunikasi nonverbal meningkat maka ketidakpastian menurun.
3. Tingkat ketidakpastian tinggi akan meningkatkan upaya pencarian informasi mengenai perilaku orang lain
4. Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam suatu hubungan menyebabkan penurunan tingkat keakraban isi komunikasi.
5. Tingkat ketidakpastian yang tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi pula.
6. Kesamaan atau kemiripan yang ada antara komunikan dan komunikator akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
7. Ketidakpastian yang meningkat akan mengurangi ketertarikan untuk saling berinteraksi, dan sebaliknya yaitu penurunan tingkat ketidakpastian akan meningkatkan ketertarikan.
8. Tingkat intensitas interaksi yang semakin tinggi antarpihak yang saling berkomunikasi akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
9. Tingkat ketidakpastian yang semakin tinggi membuat kepuasan dalam berkomunikasi semakin rendah.

Lebih lanjut Berger (dalam West dan Turner, 2013: 184), menyatakan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian, seseorang dapat menggunakan tiga strategi pengurangan

ketidakpastian yaitu: (a) **strategi pasif** dengan mengamati seseorang yang baru dikenal saat orang tersebut sedang melakukan sesuatu maupun bereaksi terhadap sesuatu karena orang lain, (b) **strategi aktif** dengan melakukan sesuatu untuk mencari tahu mengenai seseorang, tanpa berhubungan secara langsung dengan orang tersebut. Misalnya dengan menanyakan pada orang lain yang telah mengenal orang tersebut, maupun mencari informasi melalui media massa, (c) **strategi interaktif** melalui interaksi dan komunikasi secara langsung dengan orang yang sebelumnya telah kita cari informasi tentangnya.

Tujuan dengan menggunakan teori pengurangan ketidakpastian berdasarkan Charles Berger dan Richard Calabrese, sebab dalam teori pengurangan ketidakpastian ini menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian antara orang dari wilayah lain yang terlibat dalam percakapan pertama mereka. Teori tersebut juga fokus pada peningkatan prediktabilitas dalam upaya komunikasi interpersonal ketika bertemu dengan orang asing, karena dalam awal pertemuan akan dihadapkan dengan ketidakpastian tentang sikap, nilai-nilai, keyakinan serta tindakan potensial satu sama lain, sehingga pilihan komunikatif dapat dibuat. Terutama Asumsi serta Aksioma dalam teori ini juga dapat membantu tiap individu untuk memahami bagaimana langkah awal dalam melakukan komunikasi dengan sesama yang berbeda daerah, budaya.

### **2.3. Landasan Konseptual**

Yang dimaksud konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian. Dalam penelitian ini yang berjudul “Hambatan Komunikasi Interpersonal Antara Mahasiswa Flores Dengan Mahasiswa Jawa Prodi Administrasi Negara Di Untag Surabaya”. Maka perlu dijelaskan mengenai konsep dari judul itu, yakni:

#### **2.3.1 Hambatan Komunikasi Interpersonal**

Hambatan komunikasi dalam penelitian ini bentuk atau pola komunikasi antar dua orang atau lebih, yakni komunikasi yang dilakukan antara mahasiswa Flores dengan mahasiswa Jawa. Dalam melakukan komunikasi ada hambatan dan ketidakpastian yang akan timbul, hal ini sering terjadi tanpa sengaja maupun di sengaja. Faktor utama yang menjadi hambatan komunikasi sering muncul dari diri sendiri hal ini yang biasa menjadi masalah terhadap siapa saja dalam menyikapi karakter orang lain ketika pertemuan awal.

Pertemuan awal sering dilandasi dengan tingkat ketidakpastian dalam komunikasi, jika

tidak adanya saling keterbukaan diri dan menerapkan komunikasi verbal yang baik. Sebab ketidakpastian yang tinggi dalam komunikasi interpersonal karena kurangnya peningkatan komunikasi verbal dan kurangnya ketertarikan untuk berkomunikasi kadang adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan. Maka dari itu, komunikasi juga harus dilakukan lebih individual untuk mengetahui informasi yang bersifat lebih dalam agar menurunnya tingkat ketidakpastian.

Faktor menurunnya tingkat ketidakpastian komunikasi harus dilandasi dengan upaya pencarian informasi kepada orang lain, karena dalam situasi ketidakpastian akan adanya ketidaknyamanan untuk membangun interaksi sosial. Dalam ketidakpastian komunikasi memiliki dua tingkat yang berbeda yaitu perilaku dan kognitif, dalam perilaku kadang membuat tidak yakin bagaimana seseorang berperilaku kepada orang lain dan mengenai kognitif bagaimana keyakinan seseorang tentang sikap seseorang.

### **2.3.2 Mahasiswa Flores dengan Mahasiswa Jawa**

Yang dimaksud mahasiswa Flores dengan mahasiswa Jawa adalah bentuk komunikasi antara kedua mahasiswa yang berbeda pulau. Dimana para mahasiswa yang berbeda pulau ini sering mengalami hambatan komunikasi antara satu sama yang lain, dan ketidakpastian. Hambatan dan ketidakpastian dalam membangun komunikasi merupakan salah satu masalah untuk para mahasiswa ini. Sebab dalam kehidupan setiap hari akan adanya saling membutuhkan satu sama lain, maka dari itu hambatan dan ketidakpastian harus di meminimalisirkan.

### **2.3.3 Hambatan-hambatan dalam Komunikasi Lintas Budaya**

Dalam buku Komunikasi Lintas Budaya Larry A. Samovar, Dkk (2014:30&50) bahwa: Komunikasi antarbudaya, seperti yang diketahui bukanlah suatu hal yang baru, sejak awal peradaban, ketika manusia pertama membentuk kelompok suku, hubungan antarbudaya terjadi setiap kali orang-orang dari suku yang satu bertemu dengan anggota dari suku yang lain dan mendapati bahwa mereka berbeda. Terkadang perbedaan ini, tanpa kesadaran dan toleransi akan keberagaman budaya, menimbulkan kecenderungan manusia untuk bereaksi secara dengki serta komunikasi antarbudaya melibatkan interaksi antara orang-orang yang persepsi budaya dan sistem simbolnya cukup berbeda dalam satu komunikasi.

Berikut faktor-faktor atau elemen-elemen komunikasi antar budaya yang membentuk perilaku atau sikap seseorang, namun terkadang cukup sulit untuk dilihat atau diperhatikan

sehingga timbulnya masalah hambatan komunikasi, yaitu:

1. Nilai merupakan fitur lain dari suatu budaya. Hubungan antara nilai dan budaya begitu kuat, sehingga sulit untuk membahas yang satu tanpa menyinggung yang lain. Dengan kata lain, nilai-nilai berguna untuk menentukan bagaimana seseorang seharusnya bertingkah laku. Untuk sejumlah nilai budaya yang berbeda, tentu dapat mengharapkan peserta dalam komunikasi antarbudaya ini akan cenderung untuk memperlihatkan dan mengantisipasi tingkah laku yang berbeda dalam kesempatan yang sama. Misalnya, semua budaya memberikan penghormatan terhadap yang lebih tua, kekuatan nilai ini terkadang sangat berbeda dari satu budaya ke budaya yang lain.
2. Organisasi Sosial adalah salah satu fitur lain yang ditemukan dalam budaya, “Organisasi-organisasi ini (kadang-kadang merujuk pada sistem sosial atau struktur sosial) mewakili unit sosial yang beraneka ragam yang terkandung dalam budaya. Sistem sosial ini menetapkan jaringan komunikasi dan mengatur norma pribadi, keluarga, dan tingkah laku sosial.
3. Bahasa yaitu begitu pentingnya bahasa bagi setiap budaya. Haviland dan rekannya mengatakan “tanpa kapasitas kita terhadap bahasa yang kompleks, budaya manusia seperti yang kita ketahui tidak akan ada”. Bahasa tidak hanya mengizinkan anggotanya untuk berbagi pikiran, perasaan dan informasi, tetapi juga merupakan metode utama dalam menyebarkan budaya. Seperti bahasa Inggris, Cina, maupun Perancis, banyak kata, arti, tata bahasa, dan sintaks semuanya memberikan tanda identitas dari budaya khusus.
4. Karakteristik Budaya, ada dua alasan mengapa karakteristik ini akan menolong menjadi pelaku komunikasi antarbudaya yang baik. Pertama, selama kita mempelajari karakteristik ini, hubungan erat antara budaya dan komunikasi akan menjadi jelas. Kedua, seperti yang dikemukakan oleh Brislin, “sangat jarang orang berbicara tentang budaya mereka sendiri atau pengaruh budaya tersebut pada perilaku mereka”. Orang sangat dekat pada budayanya sendiri, sehingga mereka berpikir tidak perlu meneliti atau membicarakannya, dan karena faktor kebiasaan, mereka tidak sadar akan pengaruh budaya pada persepsi dan pola interaksi mereka. Shapiro menyatakan penemuan budaya, kesadaran bahwa budaya menentukan dan membentuk perilaku, nilai, dan bahkan pikiran kita, pengakuan yang terdapat pada budaya yang bersifat berubah-ubah, dapat menjadi pengalaman yang mengejutkan

atau yang memperjelas.

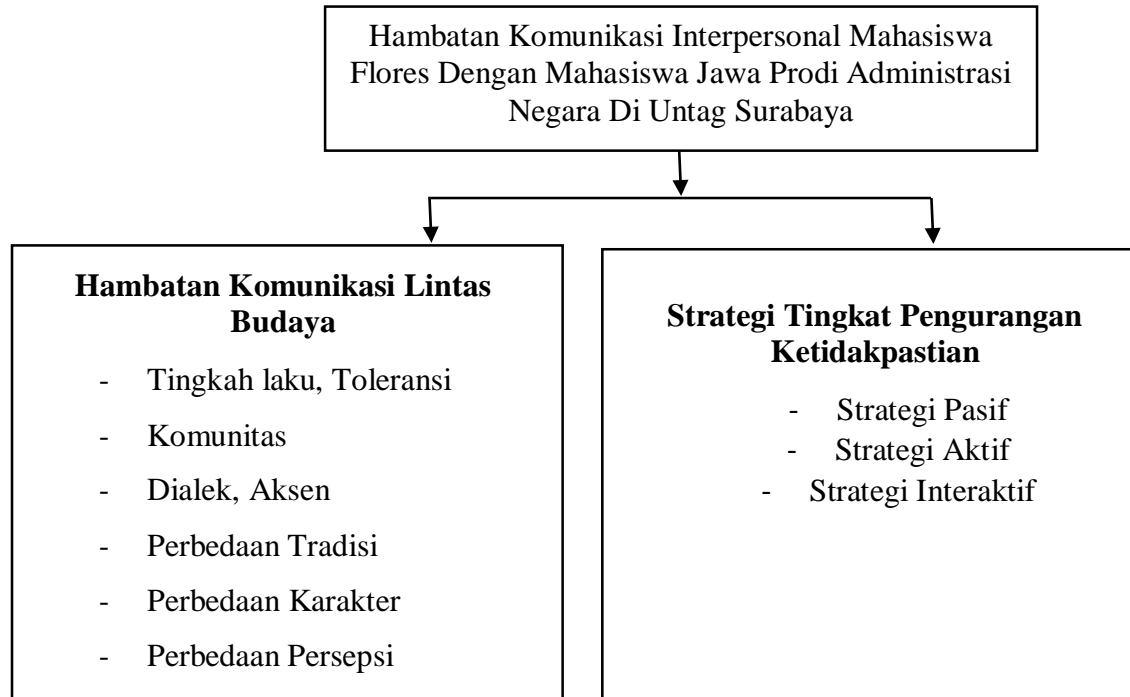
5. Keunikan Individu, dimana kepribadian terdiri atas karakter dari suatu individu, sebagian dari genetika dan sebagian dari proses belajar. Karena kepribadian itu didapat dari pengaruh kuat budaya. Walaupun begitu, kepribadian sebagian besar dapat berkembang dalam budaya bawaan yang bahayanya terlalu ditekankan pada ‘karakter nasional’. Apa yang ditekankan adalah meskipun semua perilaku terjadi dalam suatu ruang lingkup budaya, semua orang memiliki kepribadian yang unik. Oleh karena itu, kita harus waspada dan bijaksana ketika menggeneralisasi budaya.
6. Stereotip merupakan sejumlah asumsi salah yang dibuat oleh orang di semua budaya terhadap karakteristik anggota kelompok budaya lain. Seperti yang diungkapkan oleh Peoples dan Bailey, “setiap masyarakat memiliki stereotip mengenai anggota, etika, dan kelompok rasial dari masyarakat yang lain. Stereotip budaya terkenal karena sangat mudah dibuat. Seperti yang kita ketahui, hubungan antara mempelajari ilmu komunikasi antarbudaya dan stereotip adalah salah satu yang perlu diperhatikan dan diteliti. Dan pada stereotipe persepsi terhadap anggota kelompok budaya lain sering terjadi.

Alasan menggunakan Komunikasi Lintas Budaya karena dalam komunikasi lintas budaya tersebut memiliki penjelasan mengenai komunikasi antarbudaya serta memiliki keunggulan yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang menjadi hambatan ketika awal seseorang mulai belajar beradaptasi dan membangun interaksi antarbudaya. Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat membantu seseorang agar mengerti faktor-faktor apa saja yang harus diwaspadahi, dilakukan, agar tidak adanya kesalahpahaman dan tidak terjadinya konflik, serta untuk menangani efek, gangguan, dan hambatan pada saat pertama melakukan komunikasi. Selain itu komunikasi lintas budaya sangatlah penting untuk mengidentifikasi dan memahami nilai-nilai budaya lain dengan mengatasi hambatan-hambatan budaya, untuk berhubungan dengan orang lain memperoleh pemahaman dan penghargaan bagi kebutuhan, aspirasi, perasaan, dan masalah manusia. Pemahaman atas orang lain secara lintas budaya dan antar pribadi adalah suatu usaha yang memerlukan keberanian dan kepekaan, keterampilan-keterampilan komunikasi yang diperoleh memudahkan perpindahan seseorang dari pandangan yang monokultural terhadap interaksi manusia ke pandang monikultural, perbedaan-perbedaan budaya menandakan kebutuhan akan penerimaan dalam komunikasi, dan di sisi lain komunikasi lintas budaya di utamakan juga, sebab seorang komunikator tidak dapat dilatih untuk mengatasi situasi dalam konteks ini kepekaan, pengetahuan, dan

keterampilannya bisa membuat siap untuk berperan serta dalam menciptakan lingkungan komunikasi yang efektif dan saling memuaskan.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

**Tabel 2.2**  
**Bagan Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Hasil Olahan Peneliti*

Dari faktor-faktor hambatan komunikasi lintas budaya Larry A. Samovar, Dkk memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Nilai meliputi indikator tingkah laku, toleransi, dari kedua indikator ini yang sering dijumpai ketika melakukan adaptasi antarbudaya, dari tingkah laku yang berbeda berpengaruh pada proses komunikasi yang dilakukan sebab dengan perbedaan gaya hidup, kebiasaan-kebiasaan yang berbeda membuat orang terkadang merasa tidak nyaman ketika berkomunikasi sehingga timbulnya hambatan. Toleransi merupakan salah satu aspek harus selalu diterapkan ketika berada di tempat tujuan bukan hanya di tempat asal sebab di kota manapun tentunya memiliki norma, peraturan-peraturan.
2. Organisasi Sosial adalah Merujuk pada struktur sosial dengan menetapkan jaringan komunikasi seperti komunitas. Dalam organisasi sosial sangat penting juga untuk membantu seseorang untuk mengatasi hambatan komunikasi dan membentuk pribadi menjadi lebih baik, sebab dalam sebuah unit kegiatan akan adanya hal baru yang tentu akan diketahui ketika membangun interaksi sosial.
3. Bahasa adalah tata bahasa dan sintaks memberikan identitas budaya yang khusus. Dalam bahasa setiap pulau memiliki perbedaan, perbedaan yang terjadi antara Flores dan Jawa yaitu dialek dan aksen, seperti dalam dialek memiliki bahasa yang “ceplas-ceplos, cenderung keras dan aksen atau intonasi suara tinggi, sedangkan Jawa dengan dialek dan aksen yang biasa.
4. Karakteristik Budaya yaitu memiliki bentuk dalam perbedaan tradisi (kebiasaan), dari indikator ini mengungkapkan bahwa setiap kota atau pulau memiliki tradisi atau kebiasaan masing-masing yang berbeda. Dari indikator ini mencerminkan bahwa pentingnya untuk mengetahui dan mempelajari, meneliti budaya lain agar memahami sebab kadang tidak adanya kesadaran akan pengaruhnya budaya pada persepsi dan pola interaksi.
5. Keunikan Individu. Dalam keunikan individu ini mengenai perbedaan karakter, perbedaan karakter dari suatu individu yang dapat menimbulkan hambatan komunikasi, terutama dalam proses komunikasi antarbudaya perbedaan sifat seseorang yang dibawah dari daerah masing-masing tentu terkadang membuat komunikasi tidak berjalan dengan lancar.
6. Stereotipe. Dalam stereotipe ini mengenai persepsi antarbudaya, dimana setiap orang akan memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap budaya lain.



Strategi mengurangi ketidakpastian oleh teori (Charles Berger dan Richard Calabrese) memiliki penjelasan yang lebih dalam yaitu:

1. Strategi Pasif adalah proses pengamatan yang dilakukan seseorang dengan tanpa mengganggu atau tanpa ketahuan oleh orang yang dimaksud. Contoh: seseorang mencari tahu tentang sifat orang di gemari, dengan sendirinya ia melakukan pengamatan terhadap sifat dan perilakunya.
2. Strategi Aktif adalah pengamat mulai mengumpulkan informasi. Contoh: dari contoh diatas pengamat mulai mencari tahu pribadi orang tersebut pada orang yang dekat dengannya dan bisa melalui media sosial juga.
3. Strategi Interaktif adalah pengamat sudah mulai berkomunikasi secara langsung dengan objek tersebut. Contoh: dengan semua informasi yang telah diperoleh, akhirnya secara langsung mulai membangun komunikasi dan membuka diri terhadap orang tersebut.