

**KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM HARMONISASI
HUBUNGAN
ANTAR PEGAWAI DI KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN
LANGKAT**

TESIS

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komunikas (M.I.Kom)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi*

Oleh :

IMANDA KURNIA
NPM : 1720040008



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Imanda Kurnia
Nomor Pokok Mahasiswa : 1720040008
Program Studi/Konsentrasi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM HARMONISASI HUBUNGAN ANTAR PEGAWAI DI KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN LANGKAT

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia Ujian Tesis
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Medan, 3 Oktober 2019

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si


Dr. Yan Hendra, M.Si

KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM HARMONISASI HUBUNGAN
ANTAR PEGAWAI DI KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN
LANGKAT

IMANDA KURNIA
1720040008

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

“ Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis Dan Berhak Menyandang Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) Pada Hari Kamis Tanggal 3 Oktober 2019”

Panitia Penguji

1. Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si
Ketua 1.....
2. Dr. Yan Hendra, M.Si
Sekretaris 2.....
3. Prof. Lusiana Andriani Lubis, M.A., Ph.D
Anggota 3.....
4. Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc., Ph.D
Anggota 4.....
5. Dr. Ribut Priadi, S.Sos., M.I.Kom
Anggota 5.....

Unggul | Cerdas | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 03 Oktober 2019



IMANDA KURNIA
1720040008

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMANDA KURNIA
NPM : 1720040008
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Rights) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 03 Oktober 2019

atakan,

(IMANDA KURNIA)



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia apakah sebagai individu atau masyarakat yang memiliki latar belakang budaya berbeda, tidak mengherankan bila sering terjadi ketidaksesuaian dengan yang lainnya, baik secara pribadi maupun kelompok. Misalnya saja dalam bersikap, bertutur kata, bahasa yang digunakan, nilai yang dipedoman, cara berpenampilan, berpakaian dan lain sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh seorang pakar komunikasi kebudayaan yaitu Samovar dan Porter dalam (Lubis, 2016: 1) bahwa hubungan antarbudaya sangat penting untuk memahami komunikasi antarbudaya dan komunikasi lintas budaya karena hal itu mempengaruhi budaya orang-orang untuk belajar berkomunikasi. Sebagaimana halnya seorang yang berkebangsaan Korea, Mesir atau Amerika belajar komunikasi. Tingkah laku mereka dapat memberi suatu arti karena hal tersebut dipelajari dan dibagikan diantara satu dengan yang lainnya itulah kebudayaan. Dalam komunikasi antarbudaya seperti dalam proses komunikasinya, Seseorang berusaha memaksimalkan hasil interaksi, dengan mampu berkomunikasi yang baik dan bisa membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan memelihara kasih sayang, mengembangkan karir. Namun juga dengan kemampuan berkomunikasi yang tidak terstruktur, juga akan menimbulkan perpecahan, menghambat kemajuan dan menanamkan kebencian. Pada proses berinteraksi keberagaman kebudayaan seringkali menemui hambatan-hambatan atau masalah yang tidak diduga sebelumnya, misalnya dalam penggunaan bahasa, lambang-lambang, nilai-nilai atau norma masyarakat dan lain sebagainya.

Hambatan-hambatan terjadi disebabkan karena adanya prinsip dan sikap individu yang tidak bisa saling berpendapat dan saling pengertian antara individu satu dengan lainnya yang berbeda budaya. Harus ada pemahaman bahwa syarat terjadinya interaksi dan komunikasi dalam masyarakat sosial yang bervariasi budayanya tentu harus ada saling memahami pengertian tiap individu atau pertukaran informasi makna antara satu dengan lainnya. Disepakati atau tidak perbedaan latar belakang budaya dapat membuat seseorang bersikap kaku dalam proses berkomunikasi dan berinteraksi.

Proses berkomunikasi seseorang harus mampu memfungsikan dan mendayagunakan bahasa komunikasi didalam konteks kebudayaan tertentu. Dalam konsep dasar-dasar komunikasi bahasa, memberikan pernyataan bahwa komunikasi antarbudaya dalam berinteraksi sangat ditentukan oleh daya manusia sejauh mana mampu mengecilkkan salah paham yang dilakukan oleh komunikator antarbudaya.

Kemampuan seseorang dalam konteks komunikasi antarbudaya sangat menentukan bagaimana cara seseorang berkomunikasi, atau dengan makna lain bahwasannya karakter budaya yang tertanam sejak kecil secara sendirinya akan diwariskan ke generasi selanjutnya dan tentunya sulit untuk dihilangkan. Sehingga struktur budaya yang dimiliki seseorang didapatkan sejak masih bayi secara sendirinya berpengaruh pada pola berpikir, berinteraksi dan berkomunikasi dengan seseorang yang berbeda budaya. Bahkan benturan pendapat antar budaya sering terjadi dalam masyarakat, yang beranggapan orang yang berbeda budaya mempunyai gagasan yang salah. Hal tersebut terjadi karena cenderung menyikapi

pandangan pendapat orang lain dalam konteks latar belakang berdasarkan persepsi diri sendiri dan selalu bersifat subjektif.

Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara peserta komunikasi yang berbeda latar belakang budayanya. Karena itu, efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh sejauh mana komunikator dan komunikan memberikan makna yang sama atas suatu pesan. Komunikasi antarbudaya memiliki peran yang sangat signifikan dalam mewujudkan keharmonisan komunikasi diantara orang yang berbeda latar belakangnya. Ketika, antarbudaya yang berbeda tidak saling memahami, maka sikap ini dapat menimbulkan *miss communication* yang pada akhirnya menyebabkan timbulnya konflik.

Akibatnya, kondisi ini akan berpengaruh pada semua sisi kehidupan misalkan didalam sebuah instansi atau organisasi yang bersifat heterogen. Dalam sebuah organisasi atau instansi tentu yang dibutuhkan tidak hanya sekedar pencapaian target-target program. Justru kenyamanan dan keharmonisan antara sesama anggota juga merupakan hal yang perlu diwujudkan. Bahkan Edward T.Hall (dalam Lubis, 2016: 1) mengatakan budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan. Oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyampaikan pesan, makna yang dimiliki untuk pesan dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan.

Sebenarnya seluruh aktivitas perilaku manusia sangat bergantung kepada budaya tempat kita dibesarkan. Konsekuensinya, kebudayaan merupakan landasan komunikasi. Bila kebudayaan beraneka ragam, maka beraneka ragam pula praktik

komunikasi Mulyana (dalam Lubis, 2016:19). Tegasnya komunikasi dan budaya seperti dua sisi mata uang, yang mana budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

Berinteraksi dan bergaul dengan orang yang berbeda budaya akan membantu untuk memahami berbagai macam perbedaan budaya yang ada. Kesulitan berkomunikasi, bukan saja merupakan kesulitan memahami bahasa melainkan juga sistem nilai, perilaku dan lain sebagainya. Bahkan kegagalan berkomunikasi antarbudaya seringkali menimbulkan kesalahpahaman, kerugian, dan malapetaka. Resiko tersebut tidak hanya pada tingkat individu tetapi juga pada tingkat lembaga, komunitas, dan bahkan negara.

Definisilain diberikan oleh Liliwari bahwa proses komunikasi antarbudaya merupakan interaksi antarpribadi dan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh beberapa orang yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda (Lubis, 2016: 1). Komunikasi antarbudaya, ialah proses pertukaran informasi latar belakangbudaya yang berbeda. Apapun definisi yang ada mengenai komunikasi antarbudaya menyatakan bahwa komunikasi antarbudaya terjadi apabila terdapat 2 (dua) budaya yang berbeda dan kedua budaya tersebut sedang melaksanakan proses komunikasi. Komponen komunikasi antarbudaya juga meliputi proses,intensitas komunikasi,gaya komunikasi,kompetensi komunikasi, stereotif dan prasangka yang akan mempengaruhi hubungan harmonisasi hubungan.

Bila dikaitkan dengan kondisi pegawai pada kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, dapat dikatakan bahwa dikantor tersebut juga terdapat

berbagai karakteristik yang berbeda-beda, baik dari sisi agama maupun suku yang berjumlah sebanyak 138 orang pegawai. Dari tabel 1.1 menjelaskan 138 orang pegawai di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, mayoritas bersuku Karo.

Tabel 1.1

No	Jumlah Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Suku
1.	50 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Karo
2.	26 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Jawa
3.	18 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Melayu
4.	16 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Batak Mandailing
5.	15 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Minangkabau
6.	8 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Batak Toba
7.	5 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat	Aceh

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Perbedaan agama dan budaya pegawai yang berbeda-beda, pada satu sisi menjadi potensi untuk menjalin kerjasama yang baik. Tetapi pada sisi lain harus diakui, bahwa sering muncul prasangka negatif diantara para pegawai, misalnya, suku minoritas merasa disisihkan oleh suku mayoritas, yang kadang-kadang terlihat mengakibatkan terjadinya disharmonisasi antara pegawai.

Fenomena lain bahwa budaya yang dominan terlihat di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat adalah budaya yang bersifat Islami. Hal ini disebabkan, karena mayoritas pegawainya adalah muslim. Terciptanya harmonisasi kerja merupakan salah satu tujuan kantor Kesehatan Kabupaten Langkat. Berbagai upaya terus dilakukan pimpinan kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat untuk meminimalisir perbedaan dengan mengedepankan

profesionalisme pegawai. Peraturan diterapkan secara merata kepada seluruh pegawai tanpa pilih kasih.

Upaya-upaya tersebut dapat dilihat, bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi termasuk menginginkan terciptanya harmonisasi kerja dikalangan para pegawai. Hal ini dipahami, karena harmonisasi kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung berhasilnya pencapaian program kerja yang telah direncanakan. Harmonisasi kerja ini tentu akan terwujud, ketika antara pegawai yang berbeda etnik, suku dan agama membangun komunikasi yang efektif.

Konteks budaya yang berbeda, kesalahpahaman merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Oleh sebab itu, peranan komunikasi antarbudaya diharapkan mampu menciptakan harmonisasi kerja antar pegawai di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Karena hubungan antar budaya dan komunikasi bersifat timbal balik dan saling mempengaruhi apa yang dibicarakan, bagaimana membicarakan, dan apa yang dilihat turut membentuk, menentukan dan menghidupkan budaya.

Harus dipahami bahwa komunikasi yang tidak baik bisa memberikan dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerja sama dalam suatu lembaga adalah sekelompok sumber daya manusia yang berbeda-beda karakternya, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Sesuai dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian tesis dengan judul “Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi antarbudaya dalam harmonisasi hubungan antar pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan dalam bidang Ilmu Komunikasi terutama studi dalam teori komunikasi antarbudaya
2. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan rujukan tentang komunikasi antarbudaya.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian seperti para akademisi dan praktisi. Serta dapat memberikan masukan kepada para mahasiswa tentang komunikasi antarbudaya dan keterkaitannya dengan kehidupan sehari-hari.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi Antarbudaya

Kata “budaya” berasal dari bahasa sansekerta buddhayati yang merupakan bentuk jamak dari kata buddhi, yang berarti “budi” atau “ akal “. Kebudayaan itu sendiri diartikan sebagai “hal-hal yang berkaitan dengan budi atau akal”. Istilah culture, berasal dari kata “*colere*” yang artinya adalah mengolah atau mengerjakan, yaitu dimaksudkan kepada keahlian mengolah atau mengerjakan tanah atau bertani. Kata *colere* yang kemudian berubah menjadi *culture* diartikan sebagai segala daya dan kegiatan manusia untuk mengolah dan mengubah alam Soekanto (dalam Lubis, 2016:10).

Budaya berkenaan dengan cara manusia hidup, manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai, dan mengusahakan apa yang pantas dan tidak pantas, halal dan haram, baik dan buruk, dan lain sebagainya. Apa yang dilakukan, bagaimana manusia bertindak, bahasa apa yang digunakan, bagaimana mereka hidup dan berkomunikasi, merupakan respon-respon terhadap dan fungsi-fungsi dari budaya mereka. Oleh karenanya, budaya adalah suatu tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, agama, waktu, peranan, hubungan, ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok. Budaya menampakkan diri dalam pola-pola bahasa dan dalam 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 di suatu lingkungan geografis tertentu pada suatu tingkat perkembangan teknis tertentu dan pada suatu saat tertentu Mulyana dan Rakhmat (dalam Lubis, 2016:11).

E.B Taylor, seorang antropolog juga memberikan definisi mengenai budaya/kebudayaan sebagai sesuatu yang kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan dan kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Beliau menyatakan bahwa kebudayaan mencakup semua yang didapatkan dan dipelajari dari pola-pola perilaku normatif, artinya mencakup segala cara atau pola berpikir, merasakan dan bertindak Soekanto (dalam Lubis, 2016:11).

Sementara itu komunikasi dalam pengertian umum dapat dibagi menjadi 2 sisi yaitu secara etimologis dan terminologi. Secara etimologis berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti sama makna. Secara terminologis komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain Effendy (dalam Lubis, 2016:11). Komunikasi tidak bisa dipandang sekadar sebagai sebuah kegiatan yang menghubungkan manusia dalam keadaan pasif, tetapi komunikasi harus dipandang sebagai proses yang menghubungkan manusia melalui sekumpulan tindakan yang terus menerus diperbaharui Liliweri (dalam Lubis, 2016:11). Dengan demikian komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung melalui lisan maupun tidak langsung melalui media Effendy (dalam Lubis, 2016:11).

Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara, dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan, dan menafsirkan pesan. Sebenarnya seluruh perbendaharaan perilaku kita sangat bergantung pada budaya tempat kita dibesarkan. Konsekuensinya adalah budaya merupakan landasan komunikasi. Bila budaya beraneka ragam, maka beraneka ragam pula praktik-praktik komunikasi yang kita lancarkan.

Budaya dan komunikasi berinteraksi secara erat dan dinamis. Menurut Alfred G. Smith, budaya adalah kode yang kita pelajari bersama dan untuk itu dibutuhkan komunikasi. Komunikasi membutuhkan pengkodean dan simbol-simbol yang harus dipelajari Mulyana (dalam Lubis, 2016: 12). Setiap pola budaya dan tindakan melibatkan komunikasi. Agar dapat dipahami, maka keduanya harus dipelajari bersama-sama Mulyana (dalam Lubis, 2016:12).

2.1.1. Proses Komunikasi Antarbudaya

Komunikasi merupakan proses yang menghubungkan manusia melalui sekumpulan tindakan yang terus menerus diperbaharui. Komunikasi melibatkan pertukaran tanda-tanda melalui suara, katakata, atau suara dan kata-kata. Pada hakikatnya proses komunikasi antarbudaya sama dengan proses komunikasi lainnya, yakni suatu proses yang interaktif, transaksional dan dinamis. Komunikasi antarbudaya yang interaktif yaitu dilakukan oleh komunikator dengan komunikan dalam dua arah/timbal balik (*two ways communication*). Komunikasi transaksional meliputi 3 unsur, yaitu keterlibatan emosi yang tinggi yang

berkesinambungan atas pertukaran pesan, berkaitan dengan masa lalu, kini dan yang akan datang dan berpartisipasi dalam komunikasi antarbudaya untuk menjalankan suatu peranan (Liliweri, 2004: 24-25). Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder (Effendy 2009:11-16)

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Media kedua yang dimaksud adalah surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan lain-lain.

Proses komunikasi terdapat pola-pola komunikasi. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004:1). Pola komunikasi atau hubungan antara dua orang atau lebih itu dibagi menjadi tiga : a) Bersifat komplementer. Hubungan komplementer didasarkan pada perbedaan diantara orang yang terlibat. Satu bentuk perilaku akan diikuti oleh lawannya. Contohnya perilaku dominan dari

satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk pada lainnya. b) Bersifat simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi, atau kepatuhan dengan kepatuhan. c) Bersifat sejajar yaitu pola hubungan yang merupakan kombinasi dari komplementer dan simetris (Tubbs dan Moss, 2005: 27).

2.1.2. Intensitas Komunikasi

Dalam berkomunikasi, segala sesuatu yang akan disampaikan oleh seorang individu atau kelompok kepada orang lain memiliki maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan memiliki taraf kedalaman yang berbeda-beda. Ada beberapa taraf komunikasi menurut Jhon Powel dalam (Djamarah, 2014: 11-12), yaitu:

1. Taraf basa-basi

Yakni taraf komunikasi yang paling dangkal dan terjadi dalam waktu yang sangat singkat. Biasanya terjadi pada dua orang yang bertemu secara kebetulan. Kemudian antara individu yang satu dengan individu yang lain sebagai lawan bicaranya tidak membuka diri untuk lebih jauh dalam membicarakan suatu hal.

2. Taraf membicarakan orang lain

Pada tahap ini antara dua orang yang berkomunikasi belum memiliki kemauan untuk saling membuka diri, karena mereka hanya membicarakan orang lain dan sekedar bertukar informasi.

3. Taraf menyatakan gagasan

Pada taraf ini kedua belah pihak sudah mau membuka diri namun masih

menjaga jarak dan saling berhati-hati. Pada tahap ini seorang individu berusaha untuk membuat lawan bicaranya senang.

4. Taraf mengungkapkan isi hati

Pada tahap ini masih ada hal-hal yang mengganjal karena masih belum bisa saling percaya sepenuhnya antara satu sama lain.

5. Taraf hubungan puncak

Pada taraf ini ditandai dengan adanya kejujuran antara satu sama lain, kemudian keterbukaan antar pihak, saling pengertian dan saling percaya satu sama lain.

Jadi dari beberapa taraf komunikasi yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa intensitas komunikasi bisa terjadi pada taraf hubungan puncak dengan ditandai adanya kejujuran, keterbukaan dan saling percaya antara kedua pihak.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Devito (dalam Indrawan, 2013: 6) bahwa “Intensitas komunikasi adalah tingkat kedalaman dan keluasan pesan yang terjadi saat berkomunikasi dengan orang. Intensitas komunikasi yang terjadi secara mendalam ditandai dengan adanya kejujuran, keterbukaan dan saling percaya yang dapat memunculkan suatu respon dalam bentuk perilaku atau tindakan”.Gunarsa dalam Hodijah (2007: 10-11) menyatakan bahwa intensitas komunikasi ialah: “Dapat diukur dari apa-apa dan siapa yang dibicarakan, pikiran, perasaan, objek tertentu, orang lain atau dirinya sendiri. Intensitas komunikasi dalam keluarga adalah penting, karena dapat mempererat hubungan keluarga dan

dapat memberikan rasa aman pada mereka, situasi demikian juga dapat membantu perkembangan motivasi belajarnya”.

Devito berpendapat dalam Indrawan (2013: 8), bahwa untuk dapat mengukur intensitas komunikasi antar individu dapat ditinjau dari enam aspek, yaitu:

1. Frekuensi berkomunikasi.
2. Durasi yang digunakan untuk berkomunikasi.
3. Perhatian yang diberikan saat berkomunikasi.
4. Keteraturan dalam berkomunikasi
5. Tingkat keluasan pesan berkomunikasi & jumlah orang yang diajak berkomunikasi.
6. Tingkat kedalaman pesan saat berkomunikasi.

2.1.3. Dimensi-dimensi Komunikasi Antarbudaya

Dari tema pokok demikian, maka perlu pengertian-pengertian operasional dari kebudayaan dan kaitannya dengan komunikasi antarbudaya. Untuk mencari kejelasan dan mengintegrasikan berbagai konseptualisasi tentang kebudayaan komunikasi antarbudaya, ada 3 dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: (Kim dalam Lubis, 2016: 16)

1. Tingkat masyarakat kelompok budaya dari partisipan-partisipan komunikasi. Istilah kebudayaan telah digunakan untuk menunjuk pada macam-macam tingkat lingkungan dan kompleksitas dari organisasi sosial. Tingkat keorganisasian suatu kelompok budaya begitu luasnya, namun dapat diklasifikasikan berdasarkan kepentingannya.

2. Konteks sosial tempat berlangsungnya komunikasi. Dalam berkomunikasi antarbudaya, kita harus peka dalam melihat situasi dan kondisi tempat berlangsungnya komunikasi tersebut. Antara satu budaya dengan budaya lain tidak sama dalam memandang konteks sosial, sebab ada nilai-nilai yang mengatur dan berkembang dalam masyarakat tersebut. Para pakar komunikasi antarbudaya mengatakan konteks sosial seperti situasi formal-tidak formal, waktu (pagi-siang-sore-malam), suasana hati (senang, gembira, sedih) dan atribut lainnya menunjukkan komunikasi simbolik yaitu verbal dan non verbal yang harus cepat di respon oleh para pelaku komunikasi. Mereka mengatakan bahwa komunikasi non verbal di manapun jauh lebih dominan dibandingkan komunikasi verbal, terlebih lebih di negara-negara Timur seperti halnya Indonesia (Mulyana dalam Lubis, 2016:17).
3. Saluran komunikasi yang dilalui oleh pesan-pesan komunikasi antarbudaya. Saluran komunikasi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah saluran antarpribadi dan saluran media massa. Kalau komunikasi antarbudaya tersebut melibatkan individu dua orang atau dalam kelompok kecil maka saluran yang dilalui pesan adalah saluran antarpribadi (komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok kecil). Apabila komunikasi antarbudaya berlangsung dalam kelompok yang besar dan massa yang luas maka saluran yang diperlukan adalah saluran media massa seperti televisi, radio, surat kabar, buku, majalah dan lainnya. Misalnya untuk mengetahui kebudayaan jepang, kebudayaan di Ara, tidak

harus kita pergi kesana,cukup dengan melihat televisi,membaca buku,majalah sebagai referensinya agar pengalaman budaya kita bertambah.

2.2. Persepsi Budaya

Menurut John R.Wienburg dan William W. Wilmot persepsi secara falsafah mengandung arti cara memberikan makna (Purwasito dalam Lubis, 2016: 61). Sedangkan Rudolph F Verderber menafsirkan persepsi adalah informasi,(Purwasito dalam Lubis, 2016: 61). Menurut Samovar dalam Lubis (2016: 61), *“perception is the means by which you make sense of your physical and social world. Perception is the process of selecting, organizing, and interpreting sensory data in a way that enables us to make sense of our world”*.

Sedangkan menurut Mulyana dalam Lubis (2016: 61), persepsi itu muncul karena setiap penilaian dan pemilihan seseorang kepada orang lain dinilai berdasarkan penyertaan budaya sendiri. Dengan persepsi,peserta komunikasi akan memilih apa-apa yang diterima atau menolaknya. Persepsi yang sama akan memudahkan peserta komunikasi mencapai kualitas hasil komunikasi yang diharapkan.

Devito dalam Lubis (2016: 31) menjelaskan bahwa persepsi bermula dari diri sendiri dalam bertemu dengan orang lain, berpengaruh terhadap indera melalui umpan balik yang berharga (kesadaran) yang melalui perasaan, pemikiran, dan perilaku kita sendiri. Dari perjumpaan tersebut lahir suatu kesadaran tertentu yaitu bahwa perasaan kita ternyata tidak jauh berbeda dengan perasaan orang lain. Hal ini adalah pengukuhan positif yang membantu diri seseorang merasa biasa

saja mempunyai kehidupan dalam lingkungan yang berbeda beda kebudayaan. Oleh itu Philip Goodacre dan Jennifer Follers menyebutkan persepsi sebagai proses mental yang digunakan untuk mengenali rangsangan. (Mulyana dalam Lubis, 2016: 62).

Tahap penting dari persepsi menyangkut pemberian arti objek sosial dan peristiwa dalam lingkungan. Objek sosial dan kejadian dapat sangat berubah dalam kemampuan untuk memberikan pengertian yang luas menurut individu dan kebudayaan individu. Sifat alami suatu budaya, bagaimanapun memperkenalkan kepada kita yang tidak yang tidak sama.

Persepsi merupakan suatu cara untuk membuat dunia fisik dan sosial kita menjadi masuk akal. Persepsi kita mengartikan pengaruh eksternal dengan mengijinkan kita dengan menginterpretasi, mengelompokkan dan mengatur stimulus yang kita pilih untuk dimonitor (Samovar dalam Lubis, 2010: 221). Menurut Gamble dan Gamble persepsi merupakan proses seleksi, pengaturan dan penginterpretasian cara sensor dengan cara yang memungkinkan kita untuk mengerti dunia kita. Dengan kata lain persepsi merupakan proses di mana orang-orang mengubah kejadian dan pengalaman eksternal menjadi pengalaman internal yang berarti.

Ada tiga elemen pokok persepsi budaya yang memiliki tiga pengaruh besar dan langsung terhadap individu-individu peserta komunikasi antarbudaya. Yang pertama adalah pandangan budaya dunia (kepercayaan, nilai sistem tingkah laku), kedua sistem lambang (verbal dan non verbal) dan ketiga organisasi sosial (keluarga dan institusi).

2.2.1. Pandangan Dunia

Untuk memahami dunia, nilai-nilai dan tindakan-tindakan orang lain kita harus memahami kerangka persepsinya. Dalam berkomunikasi antarbudaya yang ideal kita berharap banyak persamaan dalam pengalaman dan persepsi budaya. Tetapi karakter budaya berkecenderungan memperkenalkan kita kepada pengalaman-pengalaman yang tidak sama atau berbeda berdasarkan pandangan dunia (*world view*) yang terbentuk semula. Oleh sebab itu ia membawa persepsi budaya yang berbeda-beda pada dunia di luar dunia budaya sendiri.

Cara budaya mengorganisasikan individu dan lingkungannya juga berpengaruh terhadap anggota budayanya dalam mempersepsi dunia dan cara mereka berkomunikasi. Menurut kajian-kajian yang dilakukan dapat dikatakan bahwa keluarga dan sekolah merupakan dua elemen yang dominan dalam membentuk dan mengubah persepsi budaya individu.

Pandangan dunia merupakan dasar dari suatu budaya. Dampaknya, mempengaruhi kepercayaan agama, nilai-nilai, perilaku, penggunaan waktu dan banyak aspek budaya lainnya. Oleh karena itu pandangan dunia membentuk budaya dan berfungsi untuk membedakan satu budaya dengan budaya yang lainnya (Mulyana dan Rakhmat dalam Lubis, 2016:64).

Budaya suatu masyarakat biasanya mengandung potensi daya tenaga yang membentuk corak atau warna, sikap, mental dan watak yang khas (budaya) bagi individu-individu kelompok masyarakatnya. Rata-rata sikap mental daripada suatu kelompok masyarakat memiliki persamaan antara satu individu dengan individu lainnya. Namun jika berbeda budaya, akan berbeda pula keunikannya pandangan

dunia yang terbentuk. Pada gilirannya, akan membedakan sikap dan mental individu yang berasal daripada suatu kelompok masyarakat dengan masyarakat lainnya (Pasurdi Suparlan dalam Lubis, 2016: 64).

Pandangan dunia sebagai sistem kepercayaan yang membentuk seluruh sistem berpikir tentang sifat-sifat 'sesuatu' secara keseluruhan dan kesannya terhadap lingkungan sekitar. Pandangan dunia merupakan struktur oleh kebudayaan yaitu kebudayaan telah menerima berbagai peranan, kemudian menggerakkan atau membentuk sejenis semangat kepada individu untuk menjelaskan sebuah peristiwa. Sering kali pandangan dunia dianggap sebagai rumusan persepsi dan andaian fundamental yang meliputi cara sebuah kebudayaan mengajarkan anggotanya untuk menerangkan sebuah sistem kepercayaan, nilai baik dan buruk, serta cara berperilaku. (Sarbaugh dan Liliweri dalam Lubis, 2016: 152).

Paige dan Martin dalam Lubis (2016: 64) menjelaskan bahwa pandangan dunia merupakan satu lensa daripada pandangan manusia yang memandang realitas dunia bersifat abadi dan merupakan landasan paling dasar daripada suatu budaya. Dengan cara-cara yang tidak terlihat dan tidak nyata, pandangan dunia sangat mempengaruhi komunikasi antarbudaya. Oleh itu, sebagai anggota dari suatu budaya, setiap pelaku komunikasi mempunyai pandangan yang tertanam pada orang yang sepenuhnya dianggap benar dan otomatis menganggap bahwa pihak lainnya memandang dunia sebagaimana dia memandangnya. Pandangan dunia membentuk budaya dan berfungsi untuk membedakan satu budaya dengan budaya lainnya.

Budaya suatu masyarakat biasanya mengandung potensi daya energi yang membentuk corak warna atau sikap mental dan watak yang khas (etos) bagi individu-individu warga masyarakatnya. Rata – rata sikap mental dari suatu sikap warga masyarakat memiliki kesamaan antar individu dengan individu lainnya. Namun berbeda budaya, akan berbeda pula keunikannya dan pandangan dunia yang terbentuk. Pada gilirannya akan membedakan pula sikap mental individu yang berasal dari satu masyarakat dengan masyarakat lainnya.

2.2.2. Sistem Lambang

Perwujudan dari perilaku adalah melalui sistem lambang yang digunakan seperti melalui percakapan, bertulis dan melalui isyarat badan (bahasa tubuh), penampilan dan lain-lainnya (Ruben dalam Lubis, 2016: 72).

Culture(budaya) membingkai komunikasi dengan secara langsung mempengaruhi isi dan susunannya. Penggunaan sistem lambang seperti bahasa lisan sehari-hari, misalnya suatu peristiwa komunikasi di mana orang-orang setiap harinya saling berhubungan dari budaya yang sangat spesifik. (Forgas dalam Lubis, 2016: 72). Contohnya dalam mengucapkan atau memberi ‘salam’ banyak budaya berbeda dalam praktiknya.

Proses verbal tidak hanya meliputi bagaimana individu berbicara dengan individu lainnya (bahasa), tetapi juga kegiatan-kegiatan internal berpikir dan mengembangkan makna terhadap kata-kata yang digunakan budaya untuk menyampaikan maksud dan tujuan melalui interaksi di antara individu. Bahasa berfungsi sebagai suatu mekanisme untuk berkomunikasi dan sekaligus sebagai pedoman untuk melihat realitas sosial. Bahasa sebagai peta realitas budaya yang

tidak dapat dialihkan secara sempurna kedalam suatu bahasa lain. Bahkan satu katapun tidak secara tepat dapat dicarikan pandangannya dalam bahasa lain. Sedikit banyaknya ada nuansa hilang ketika kata diterjemahkan ke dalam kata dalam bahasa lain tersebut.

Kesulitan-kesulitan itu disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kata-kata memiliki lebih dari satu makna, banyak kata terikat budaya dan tidak dapat diterjemahkan langsung, dan orientasi budaya dapat membuat terjemahan langsung menjadi tidak masuk akal serta mungkin suatu budaya tidak memiliki latar belakang yang memungkinkan terjemahan pengalaman dari budaya lain (Mulyana dalam Lubis, 2016: 72.)

Bahasa mempengaruhi persepsi, menyalurkan dan turut membentuk ikiran. Oleh karenanya bahasa merupakan satu sistem yang tidak pasti untuk menyajikan realitas secara simbolik. Hal ini diakui oleh Ruben dalam Lubis, 2016: 73) bahwa komunikasi adalah suatu proses yang mendasari intersubjektivitas suatu fenomena yang terjadi akibat simbolisasi publik dan penggunaan serta penyebaran simbol. Melalui komunikasi individu-individu 'menyetel' perasaan-perasaan, pikiran-pikiran, dan perilaku-perilaku antara satu dengan yang lainnya (Mulyana dalam Lubis, 2016: 73).

Gudykunst dan Kim (dalam Lubis, 2016: 73) untuk menjembatani makna kata, semua pesan harus jelas dan komunikator harus tahu apa yang ingin dibicarakan agar terjadinya penerimaan yang benar-benar cermat atas kandungan pesan oleh si komunikan. Selain itu, pola-pola berpikir oleh suatu budaya dituntut sebagaimana individu-individu dalam budaya yang berbeda berkomunikasi.

Begitupun dia mengatakan bahwa kita tidak dapat mengharapkan orang-orang akan menggunakan pola-pola berpikir yang sama dalam memahami sebuah makna pesan disebabkan faktor-faktor kerumitan yang telah dijelaskan diatas.

Dalam proses pengembangan hubungan, anggota dari kebudayaan konteks tinggi (budaya Timur seperti Indonesia dan China), untuk mengurangi ketidakpastian mereka dengan menggunakan sedikit makna verbal dan lebih makna non-verbal daripada yang dilakukan budaya konteks rendah (budaya Barat). Kebudayaan konteks tinggi, memiliki tingkat ketelitian yang relatif tinggi dalam memprediksikan perilaku orang lain, karena informasi diinternalisasikan oleh tiap-tiap anggota. Sebagai akibatnya kebudayaan konteks tinggi orang-orang mengharapkan rekan-rekan mereka mengetahui apa yang mereka pikirkan.

Bahasa lisan tidak hanya meliputi bagaimana kita berbicara dengan orang lain, tetapi juga kegiatan-kegiatan internal berpikir dan pengembangan makna terhadap kata-kata yang digunakan. Bahasa lisan merupakan media utama yang digunakan dalam berkomunikasi antarbudaya untuk menyampaikan maksud dan objektif melalui interaksi di antara individu. Bahasa berfungsi sebagai mekanisme untuk berkomunikasi sekaligus pedoman untuk melihat realias sosial tidak dapat dialihkan secara sempurna ke dalam suatu bahasa lain. Sedikit banyak ada nuansa yang hilang ketika suatu kata diterjemahkan ke dalam bahasa lain.

Gudykunst dan Kim (dalam Lubis, 2016: 74) mengakui bahwa kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah ketidakpastian dalam menyampaikan isi secara cermat. Hal ini ada hubungan positif antara teori pengurangan ketidakpastian dengan komunikasi efektif. Beliau mengilustrasikan melalui

penurunan ketidakpastian akan membawa peningkatan pada komunikasi dan interaksi interpersonal. Jika jumlah ketidakpastian pada awal interaksi tidak dikurangi, kedepannya komunikasi akan sukar dan hubungan tidak akan berlanjut. Dengan makna lain bahwa komunikasi tidak berjalan secara efektif. Sebagaimana disinggung di atas, proses verbal merupakan media utama untuk pertukaran pikiran dan gagasan, namun proses non-verbal tidak kalah pentingnya digunakan dalam berkomunikasi ataupun lebih penting bahkan walaupun tidak kita sadari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 55% komunikasi dilangsungkan melalui proses non-verbal, 38% dengan suara (paralinguistik) dan 7% dengan kata-kata(Liliweri dalam Lubis, 2016: 74). Bahkan Samovar et.al (dalam Lubis 2016: 74) mengatakan hanya 35% kontak personal dilakukan dengan verbal dan lebih kurang 65% melalui proses non-verbal(melalui isyarat,ekspresi wajah, postur dan gerakan tubuh, penampilan, sentuhan, ruang, waktu dan lain-lain).

Temuan Andersen (dalam Lubis 2016: 74) melihat bahwa sistem lambang non-verbal berlangsung dalam diri individu sebagai sistem yang spontan dan ditetapkan tanpa pikir panjang sebelumnya. Hal ini jelas kelihatan melalui penampilan fisik seperti cara berpakaian. Meskipun jeans biru dan setelan bisnis meningkat dan diterima secara Internasional namun keseluruhannya masih terikat. Andersen mengatakan bahwa sikap suatu budaya akan mengarah kepada stereotip etnis.

Dalam berkomunikasi ‘jarak’ sebagai aspek penting dalam sistem lambang non-verbal. Orang Arab dan Latin condong berinteraksi secara akrab

dibandingkan Amerika Utara lebih suka berbicara dengan duduk berhadapan. Berbeda dengan orang Cina lebih menyukai duduk bersebelahan ketika berbicara. Orang Jerman dan Inggris biasanya antrian membentuk garis lurus ketika menunggu layanan publik, sedangkan orang Arab menganggap tidak ada salah dengan berdesak-desakan dan saling mendorong untuk mencari posisi terbaik.

2.2.3. Organisasi Sosial

Organisasi sosial adalah cara bagaimana suatu kebudayaan dikomunikasikan kepada anggotanya. Ada dua organisasi sosial yang berperan membentuk individu, yaitu keluarga dan sekolah (Samovar dan Porter dalam Lubis, 2016: 76).

2.3 Gaya Komunikasi Antarbudaya

2.3.1. Gaya Komunikasi Konteks Tinggi dan Komunikasi Konteks Rendah

Gaya komunikasi ada di dalam setiap jenis atau bentuk komunikasi. Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Gaya yang dimaksud sendiri dapat bertipe verbal yang berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokalik, bahasa badan, penggunaan waktu, dan penggunaan ruang dan jarak. Samovar & Porter (dalam Lubis, 2016: 128) menyatakan budaya adalah dasar dari komunikasi; jika budaya berbeda, maka praktik atau gaya komunikasi juga berbeda.

Berkaitan dengan budaya dan komunikasi, terdapat orientasi-orientasi untuk mengamati perbedaan dan persamaan budaya dalam komunikasi. Menurut

Mulyana (dalam Lubis, 2012: 129), salah satu analisis yang paling populer mengenai perbedaan gaya berkomunikasi dikemukakan oleh Edward T. Hall yaitu komunikasi konteks tinggi (*High Culture Context/HCC*) dan komunikasi konteks rendah (*Low Culture Context/LCC*).

Menurut Hall, komunikasi konteks-tinggi adalah komunikasi dimana sebagian besar informasi baik berupa konteks fisik atau terinternalisasi dalam diri seseorang, sedikit menggunakan kode dan pesan yang disampaikan bersifat implisit. Komunikasi konteks rendah adalah sebaliknya yaitu sebagian besar makna dan informasi disampaikan secara eksplisit. Gaya komunikasi konteks-tinggi memberi tekanan pada pemahaman pesan tanpa komunikasi verbal secara langsung. Gaya komunikasi konteks-rendah memberi penekanan pada pesan verbal yang eksplisit. Menurut orang-orang yang memakainya gaya komunikasi ini, lebih baik eksplisit dan berbicara langsung kepada intinya serta tidak menimbulkan ambiguitas/makna ganda.

Dalam budaya konteks-tinggi, makna terinternalisasikan pada orang yang bersangkutan, dan pesan nonverbal lebih ditekankan. Kebanyakan masyarakat homogen berbudaya konteks-tinggi. Hall berpendapat bahwa komunikasi konteks-tinggi merupakan kekuatan kohesif bersama yang memiliki sejarah yang panjang, lambat berubah dan berfungsi untuk menyatukan kelompok.

Sebaliknya, komunikasi konteks-rendah cepat dan mudah berubah, karenanya tidak mengikat kelompok. Oleh karena perbedaan ini, orang-orang dalam budaya konteks-tinggi cenderung lebih curiga terhadap pendatang atau orang asing. Kontras dengan budaya konteks tinggi, budaya konteks-rendah sibuk

dengan spesifikasi, rincian dan jadwal waktu yang persis dengan mengabaikan konteks. Bahasa yang digunakan langsung dan lugas.

Orang berbudaya konteks-rendah dianggap berbicara berlebihan mengulang-ulang apa yang sudah jelas, sedangkan orang berbudaya konteks-tinggi gemar berdiam-diri, tidak suka berterus-terang dan misterius. Dalam budaya konteks-tinggi ekspresi wajah, tensi, gerakan, kecepatan interaksi, dan lokasi interaksi lebih bermakna. Orang dalam budaya konteks-tinggi mengharapkan orang lain memahami suasana hati yang tak terucapkan (Lubis, 2012: 128-129).

Pembicara dalam budaya kontekstinggiharus mempertimbangkan ucapannya dengan hati-hati. Mereka sadar bahwa kalimat yang diucapkan akan diperhatikan dan ditanggapi serius. Percakapan tatap muka dilakukan dengan penuh rasa hormat dan kesopanan dengan elemen substantive yang kaya makna dan tidak berlebihan. Keterusterangan dan secara khusus kontradiksi sangat tidak disukai. Tidak mudah bagi pembicara pada konteks budaya ini untuk mengatakan tidak. Kejujuran bukanlah suatu keharusan jika kebohongan dapat mencegah timbulnya masalah. Sementara, pada budaya konteks-rendah pesanharus disampaikan secara eksplisit. Mereka tidak menyukai gaya bicarayang tidak langsung dan menjunjung tinggi kejujuran. Mereka tidak mengenal kebohongan karena akan merusak kepercayaan. Mereka tidak menolak sikap sopan tetapi juga tidak merasa perlu untuk berbasa-basi (Cohen dalam Lubis, 2016: 96-97).

Budaya konteks tinggi digunakan di negara-negara Asia, Amerika Indian, dan Amerika Latin, sehingga dengan demikian, Indonesia termasuk negara yang

menggunakan HCC. Sedangkan negara-negara yang menggunakan budaya konteks rendah adalah negara-negara Amerika Utara dan Eropa.

Menurut Lubis (2012: 130), diakui untuk beberapa sub budaya/etnis di Indonesia tidak semuanya mempunyai derajat konteks tinggi yang sama. Misalnya budaya Jawa yang dominan dan mewarnai budaya Indonesia, jelas sekali konteks tinggi. Sebaliknya budaya Batak adalah budaya yang konteks tingginya paling rendah, walaupun tidak termasuk budaya konteks rendah. Bahkan tidak heran kalau terdapat singkatan BTL (Batak Tembak Langsung), karena orang-orang Batak cenderung berbicara langsung dan lugas tanpa basa-basi. Juga dalam dunia pekerjaan, misalnya dalam perusahaan swasta menunjukkan kecenderungan budaya komunikasi konteks rendah dalam bentuk aturan-aturan yang eksplisit dan ketepatan waktu kerja/kedisiplinan berbandingkan pegawai pemerintah/pegawai negeri. Selain itu, gaya komunikasi konteks rendah itu cenderung lebih kuat di daerah perkotaan dibandingkan dengan desa.

Berikut ini dapat dilihat perbandingan persepsi budaya komunikasi konteks tinggi dengan komunikasi konteks rendah seperti yang dikutip dari Lubis (2016: 131-132).

Tabel 2.1: Perbandingan Persepsi Budaya pada HCC dan LCC

<i>High culture context (HCC)</i>	<i>Low culture Context (LCC)</i>
Prosedur pengalihan informasi lebih sukar	Prosedur pengalihan informasi menjadi lebih gampang
Persepsi terhadap isu dan orang yang menyebarkan isu	
Tidak memisahkan isu dan orang yang mengomunikasikan isu	Memisahkan isu dan orang yang mengomunikasikan isu
Persepsi terhadap tugas dan relasi	
<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan relasi sosial dalam melaksanakan tugas • <i>Social oriented</i> • <i>Personal relations</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Relasi antarmanusia dalam tugas berdasarkan relasi tugas • <i>Task oriented</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Impersonal relations</i>
Persepsi terhadap kelogisan informasi	
<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menyukai informasi yang rasional • Mengutamakan emosi • Mengutamakan basa-basi 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyukai informasi yang rasional • Menjauhi sikap emosi • Tidak mengutamakan basa-basi
Persepsi terhadap gaya komunikasi	
<ul style="list-style-type: none"> • Memakai gaya komunikasi tidak langsung • Mengutamakan pertukaran informasi secara nonverbal • Mengutamakan suasana komunikasi yang informal 	<ul style="list-style-type: none"> • Memakai gaya komunikasi langsung • Mengutamakan pertukaran informasi secara verbal • Mengutamakan suasana komunikasi yang formal
Persepsi terhadap pola negosiasi	
<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan perundingan melalui <i>human relations</i> • Pilihan komunikasi meliputi perasaan dan intuisi • Mengutamakan hati daripada otak 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan perundingan melalui <i>bargaining</i> • Pilihan komunikasi meliputi pertimbangan rasional • Mengutamakan otak daripada hati
Persepsi terhadap informasi tentang individu	
<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan individu dengan mempertimbangkan dukungan faktor sosial • Mempertimbangkan loyalitas individu kepada kelompok 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan kapasitas individu tanpa memperhatikan faktor sosial. • Tidak mengutamakan pertimbangan loyalitas individu kepada kelompok.
Bentuk pesan/informasi	
Sebagian besar pesan tersembunyi dan implicit	Sebagian besar pesan jelas dan eksplisit
Reaksi terhadap sesuatu	
Reaksi terhadap sesuatu tidak selalu tampak	Reaksi terhadap sesuatu selalu tampak
Memandang <i>in group</i> dan <i>out group</i>	
Selalu luwes dalam melihat perbedaan <i>in group</i> dengan <i>out group</i>	Selalu memisahkan kepentingan <i>in group</i> dengan <i>out group</i>
Sifat pertalian antar pribadi	
Pertalian antar pribadi sangat kuat	Pertalian antar pribadi sangat lemah
Konsep Waktu	
Konsep terhadap waktu sangat terbuka atau luwes	Konsep terhadap waktu yang sangat terorganisir

Masyarakat Timur, pada umumnya adalah masyarakat kolektivitas. Dalam budaya kolektivitas, diri (*self*) tidak bersifat unik atau otonom, melainkan lebur dalam kelompok (keluarga, kelompok kerja, suku bangsa dan sebagainya). Sedangkan dalam budaya individualis (barat) bersifat otonom. Akan tetapi suatu budaya sebenarnya dapat saja memiliki kecenderungan individualis dan kolektivistis, seperti orientasi kegiatan salah satu biasanya lebih menonjol (Mulyana, 2003:208).

Lebih lanjut dikatakan oleh Mulyana (2003) bahwa dalam masyarakat kolektivistis, individu terikat oleh lebih sedikit kelompok, namun keterikatan pada kelompok lebih kuat dan lebih lama. Selain itu hubungan antarindividu dalam kelompok bersifat total, sekaligus di lingkungan domestik dan di ruang publik. Konsekwensinya perilaku individu sangat dipengaruhi kelompoknya. Individu tidak dianjurkan untuk menonjol sendiri. Keberhasilan individu adalah keberhasilan kelompok.

Berbeda dengan manusia individualis, orang individualis kurang terikat pada kelompoknya, termasuk keluarga luasnya. Manusia individualis lebih terlibat dalam hubungan horizontal dari pada hubungan vertikal. Mereka lebih membanggakan prestasi dari pada asumsi, seperti jenis kelamin, usia, nama keluarga dan sebagainya. Hubungan diantara sesama mereka sendiri tampak lebih dangkal dibandingkan dengan hubungan antara orang-orang kolektivitas, juga kalkulatif. Hubungan akan bertahan lama sejauh menguntungkan mereka secara material (Mulyana, 2003:210).

Dalam budaya konteks-rendah, misalnya Amerika, orang menggunakan pola pikir linear, sehingga berbicara secara linear pula. Gaya bicara ini ditandai dengan sifat langsung, lugas dan eksplisit. Sedangkan dalam budaya konteks-tinggi, misalnya Jepang, orang berbicara secara nonlinear, tidak langsung dan banyak berbasa-basi. (Lubis, 2016: 132-133).

2.3.2. Paralinguistik

Menurut Lubis (2016: 135-136), gaya komunikasi dapat ditinjau dari segi paralinguistik, yakni karakteristik verbal yang menyertai pesan verbalnya, kecepatan bicara, intonasi, nada suara, kelancaran, dan sebagainya. Paralinguistik sebenarnya merupakan salah satu aspek komunikasi nonverbal, meskipun terkait juga dengan komunikasi verbal. Akan tetapi aspek ini penting kita perhatikan agar komunikasi kita efektif.

Dalam bahasa Inggris Amerika, pembicaraan yang keras, dengan nada rendah dan cepat, ditafsirkan sebagai perilaku dominan. Sedangkan di Jerman, dominasi ditandai oleh nada rendah, volume yang lunak, dan disertai suara napas, setidaknya bila pembicara adalah lelaki. Di Thailand, suara harus selalu lunak dan kalem.

Paralinguistik seseorang jelas akan memberikan kesan tertentu kepada pendengarnya. Suara memberi kesan tentang kepribadian yang boleh jadi benar. Suara yang parau pada pria dianggap matang, canggih dan realistik, sedangkan pada wanita dianggap tidak cerdas, tidak emosional, malas, neurotik, apatis, dan tidak menarik. Seorang yang berbicara lambat, dengan nada yang rendah dan menurun, memberi kesan bahwa orang itu menderita depresi. Berbicara

tepat tetapi tak rata, dengan nada yang tinggi dan suara basah, dan kesalahan ucapan yang beruntun, menunjukkan kegugupan. Suara yang marah bernada sumbang, suara bahagia bernada lebih murni.

2.4. Komunikasi Efektif Untuk Keharmonisan Dalam Organisasi

Kajian tentang komunikasi organisasi merupakan hal yang tidak lepas dari pembicaraan para pakar komunikasi. Karena dalam organisasi, komunikasi dapat dipastikan akan berlangsung setiap saat. Dalam hal ini komunikasi organisasi secara sederhana, yaitu komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi. Arus komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Sedangkan komunikasi horizontal berlangsung di antara karyawan, anggota organisasi maupun bagian yang memiliki kedudukan setara. Proses komunikasi tersebut menurut Sendjaja bertujuan untuk mempengaruhi penerima (*receiver*).

Dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut memiliki banyak fungsi. Sebagaimana dijelaskan Sendjaja, bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi ada empat, yaitu: fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif (Sendjadja, 2007: 132-133).

2.4.1. Fungsi Informatif

Organisasi dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing system*). Maksudnya, seluruh anggota organisasi berharap

dapat memperoleh informasi lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

4.2.2 Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam suatu proses organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu; pertama atasan atau orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki wewenang untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Kedua berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini adalah atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen. Mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Berkaitan dengan pesan, maka pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja.

4.2.3 Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka pemimpin harus lebih suka mempersuasi bawahannya daripada memerintah. Pendekatan yang dilakukan dengan persuasi akan lebih menciptakan anggota yang peduli dan lebih bertanggung jawab daripada pendekatan kewenangan dan kekuasaan.

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangnya.

4.2.4 Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan setiap karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Untuk mewujudkan hal tersebut dapat dilakukan dengan saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi informal. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus bulletin organisasi, sedangkan saluran komunikasi informal seperti komunikasi antarpribadi dan lain-lain.

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dan laporan kemajuan organisasi. Kemudian, saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

2.5 Bahasa Verbal dan NonVerbal Dalam Proses Komunikasi Antarbudaya

Bahasa verbal maupun non-verbal sebagai bentuk pesan yang digunakan oleh manusia untuk mengadakan kontak dengan realitas lingkungannya, mempunyai persamaan dalam keduanya yaitu, menggunakan sistem lambang atau simbol, merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh individu manusia, dan orang lain juga memberikan arti pada simbol yang dihasilkan tadi.

Tanda dan simbol merupakan alat dan materi yang digunakan dalam interaksi. Kemampuan manusia untuk menggunakan simbol-simbol menjadikannya sebagai makhluk yang unik, yang membedakannya dari makhluk hidup lainnya. Tetapi kemampuan unik dan proses melakukan simbolisasi yang sesungguhnya rumit ini biasanya dianggap remeh saja oleh manusianya sendiri, kecuali ketika mereka menghadapi saat-saat sulitnya memperoleh “kata yang tepat” untuk menggambarkan sesuatu.

Pembahasan tentang konsep simbol harus diawali dengan pemahaman tentang konsep tanda (“*sign*”). Tanda merupakan unsur yang digunakan untuk mewakili unsur lain. Semua hal yang digunakan tanda adalah berbeda dari hal-hal yang diwakilinya. Tanda dapat digolongkan ke dalam tanda alamiah, dan tanda buatan (Faules dan Alexander dalam Lubis, 2016:28-30). Tanda alamiah merupakan fenomena fisik yang digunakan untuk mewakili fenomena lain.

Perbedaan pokok antara tanda alamiah dan tanda buatan ;jika tanda alamiah bersifat aktif, maka tanda buatan bersifat interaktif. Tanda aktif digunakan untuk penafsiran pribadi, sedangkan tanda interaktif dianggap oleh dua atau lebih orang telah dapat mewakili sesuatu. Tanda buatan dapat dibagi dalam: signal dan simbol. Signal adalah tanda buatan yang menghasilkan respons yang dapat diramalkan pada penerima. Lebih jauh lagi, signal merupakan tanda buatan yang diharapkan atau diperkirakan akan menghasilkan satu respons yang telah diakui bersama.

2.5.1 Simbol

Simbol menghasilkan derajat ketidaktentuan karena makna ganda pada penerima dan dengan demikian menghilangkan kemungkinan peramalan pada respons terhadapnya. Respons terhadap simbol dipelajari tetapi tidak dikondisikan. Respons yang dipelajari selalu dilakukan berdasarkan pengalaman unik dari masing-masing orang. Berlakunya respons yang dipelajari dapat digambarkan sebagai: stimulus ke organisme ke respons (*S-O-R*). Sebaliknya, respons yang dikondisikan melukiskan keadaan: stimulus ke respons (*S-R*). Dengan kata lain, penyaringan terhadap stimulus melalui organisme adalah membedakan simbol dari signal. Signal menghasilkan respons yang dikondisikan simbol menimbulkan respons yang dipelajari.

Perbedaan demikian dengan sendirinya mengarahkan kepada kesimpulan bahwa semua tanda buatan dimulai sebagai simbol dan beberapa dari simbol kemudian diulang-ulang dan diteguhkan lagi berkali-kali sehingga membentuk signal. Sebagai akibatnya, maka perbedaan antara signal dan simbol harus didasarkan pada respons secara fungsional daripada atas unsur-unsur dan sifat inheren yang dikandungnya.

Oleh sebab itu, tidaklah tepat atau tidak mungkin untuk menyusun suatu daftar dari tanda-tanda yang dapat digolongkan sebagai signal atau simbol. Dalam hal ini konteks tempat sesuatu tanda disampaikan penting peranannya dalam menentukan penafsiran orang terhadapnya.

2.5.2 Proses-proses Verbal

Bentuk yang paling umum dari bahasa manusia ialah: bahasa terucap. Bahasa tertulis adalah sekadar cara untuk merekam bahasa terucap dengan membuat tanda-tanda pada kertas maupun pada lembaran tembaga dan lain-lain. Penulisan ini memungkinkan manusia untuk merekam dan menyimpan pengetahuan sehingga dapat digunakan di masa depan atau ditransmisikan kepada generasi-generasi berikutnya.

2.5.3 Proses-proses Non-verbal

Untuk merumuskan pengertian komunikasi non-verbal biasanya ada beberapa definisi yang digunakan secara umum yaitu, komunikasi non-verbal adalah komunikasi tanpa kata-kata, komunikasi non verbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara, komunikasi non verbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang yang diberi makna oleh orang lain dan komunikasi non-verbal adalah suatu mengenai ekspresi, wajah, sentuhan, waktu, gerak, syarat, bau, perilaku mata dan lain lain (Samovar, et. al dalam Lubis, 2016: 118).

Komunikasi non-verbal adalah proses yang dialami oleh seorang individu atau lebih pada saat menyampaikan isyarat-isyarat non-verbal yang memiliki potensi untuk merangsang makna dalam pikiran individu atau individu –individu lain. Komunikasi non-verbal memainkan peran penting dalam kehidupan manusia, walaupun hal ini sering kali tidak kita sadari. Padahal kebanyakan ahli Komunikasi akan sepakat apabila dikatakan bahwa dalam interaksi tatap muka pada umumnya hanya 35 persen dari *social context* suatu pesan yang disampaikan

dengan kata-kata. Maka ada yang mengatakan bahwa bahasa verbal penting tetapi bahasa non-verbal tidak kalah pentingnya bahkan mungkin lebih penting dalam peristiwa komunikasi. Baik secara sadar maupun tidak sadar dengan maksud maupun tidak dengan maksud, kita mengirim dan menerima pesan non-verbal. Bahkan kita membuat penilaian dan keputusan berdasarkan data non-verbal tersebut.

Pesan atau perilaku non-verbal menyatakan pada kita bagaimana menginterpretasikan pesan-pesan lain yang terkandung di dalamnya. Edward T. Hall dalam Lubis (2016: 119) menyebutkan fenomena non-verbal ini sebagai "*silent language*" ia menyatakan pendapatnya bahwa kesulitan orang AS dalam berhubungan dengan orang-orang dengan negara lain adalah karena kurangnya pengetahuan tentang komunikasi silang budaya. Pendidikan formal tentang bahasa, sejarah, pemerintahan, kebiasaan dari negara-negara lain hanyalah langkah pertama dari suatu program menyeluruh. Padahal suatu hal yang sama pentingnya adalah proses non-verbal yang ada ada dalam setiap negara di dunia dan di antara macam-macam kelompok dalam masing-masing negara.

2.6 Kompetensi Komunikasi Antarbudaya

Gundykunst dan Kim dalam Lubis mengatakan sebenarnya bahwa paling tidak ada dua pandangan mengenai sifat kompetensi. Pandangan pertama menegaskan kompetensi seharusnya ada di dalam diri seseorang (komunikator) sebagai kapasitas orang tersebut untuk memfasilitasi proses komunikasi antar individu yang berbeda budaya sedangkan pandangan kedua berpendapat kompetensi harus ada pada kedua belah pihak (Rahardjo dalam Lubis, 2016: 162).

Menurut Samovar, komunikator yang efektif adalah mereka yang memiliki motivasi, mempunyai kerangka pengetahuan, memiliki kemampuan komunikasi yang diperlukan dan memiliki karakter yang baik (Samovar dkk dalam Darmansyah, 2012:314).

Sedangkan Judith N. Martin dan Thomas Nakayama dalam bukunya *Intercultural Communication in Context* merumuskan dua komponen kompetensi yaitu komponen individu yang terdiri dari: motivasi, pengetahuan, sikap, perilaku dan kemampuan dan komponen kontekstual yaitu melihat konteks-konteks yang dapat mempengaruhi komunikasi antarbudaya. Sebagai contoh, konteks historis, konteks hubungan, konteks budaya ataupun konteks lainnya seperti gender, ras, waktu dan sebagainya (Martin dan Nakayama dalam Lubis, 2016: 435-445).

Kompetensi komunikasi meliputi kemampuan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Kompetensi tersebut akan meningkatkan kredibilitas seorang komunikator. Secara umum, konsep kompetensi komunikasi sampai saat ini masih merujuk kepada kriteria orisinal yang dikemukakan Spitzberg dan Cupach. Kriteria tersebut sebagaimana dikutip oleh Payne, yaitu ketepatan (*appropriateness*) dan efektivitas (*effectiveness*). Payne juga mengutip definisi kompetensi komunikasi yang dijelaskan Jablin dan Sias, yaitu sejumlah kemampuan yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi.

Menurut Nongluck dan Fredric M Jabin dalam Fuad Mas'ud (2004 : 22), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat

kompetensi komunikasi. Indikator yang dimaksud, yaitu: (1) bijaksana dan kesopanan; (2) penerimaan umpan balik; (3) berbagi informasi; (4) memberikan informasi; (5) mengurangi keragu-raguan.

Salah satu dari kompetensi tersebut adalah kemampuan komunikator dalam mengekspresikan diri kepada siapa saja yang menjadi komunikannya. Ekspresi diri adalah cara mengungkapkan suasana hati, emosi, dan pikiran ke dalam kata-kata, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan penampilan. Jadi ekspresi diri dikatakan efektif, jika kata-kata, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan penampilan kita dapat mengungkapkan apa yang menjadi suasana hati, emosi, dan pikiran kita. Ekspresi diri yang positif tidak lain adalah perilaku yang tulus, jujur, terbuka dan spontan.

Liliweri dalam (Darmansyah, 2012 : 22) menyatakan, bahwa dalam konteks organisasi atau lembaga, ada empat kompetensi yang diperlukan pegawai atau karyawan demi terciptanya komunikasi yang efektif, yaitu:

1. Kompetensi pegawai untuk menyampaikan semua maksud atau isi hatinya secara profesional sesuai dengan kemampuan yang ia tampilkan secara prima.
2. Kompetensi pegawai untuk berinteraksi secara baik, mampu mengalihbahasakan semua maksud dan isi hatinya secara tepat dan jelas dalam suasana hati yang bersahabat.
3. Kompetensi pegawai untuk menyesuaikan budaya pribadinya dengan budaya yang sedang dihadapinya.

4. Kompetensi pegawai untuk memberikan fasilitas atau jaminan bahwa dia bisa menyesuaikan diri atau bisa mengelola berbagai tekanan orang ataupun lingkungan lain terhadap dirinya.

Keempat aspek yang disebutkan Liliweri dalam Lubis (2002) menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan karena setiap pegawai sudah melakukan interaksi, relasi dan komunikasi sesuai dengan peranan. Kata kunci efektivitas komunikasi adalah kemampuan komunikator untuk menjaga keseimbangan antara kegiatan interaksi, relasi dan komunikasi diantara dua budaya organisasi yang berbeda. Para komunikator yang kompeten, memiliki pengetahuan mendalam tentang prosedur untuk menjalankan skenario komunikasi di dalam situasi sosial yang berbeda. Pengetahuan ini diraih melalui pendidikan, pengalaman dan pengamatan.

Kompetensi komunikasi memainkan peran yang sangat penting bagi terwujudnya harmonisasi kerja dalam sebuah lembaga. Sebagaimana dikemukakan Liliweri dalam Lubis (2002), bahwa kompetensi komunikasi memiliki kaitan dengan peningkatan relasi antar pribadi (harmonisasi) dan prestasi kerja pada sebuah lembaga.

2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan kegiatan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan pada waktu kini. Kajian terdahulu akan sangat bermakna jika judul-judul penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bersinggungan dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan

disampaikannya kajian terdahulu antara lain adalah untuk menampilkan orisinalitas atau keaslian karya dari penelitian yang dilakukan pada saat ini.

Kajian terdahulu atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi antarbudaya yang pernah dilakukan oleh peneliti lain antara lain sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh YeasyAgustina Sari (2018) dengan judul *Dinamika Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Santri di Pondok Pesantren Darul A'mal Metro*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi antar budaya santri, apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi para santri dalam proses komunikasi antar budaya dan bagaimana para santri mewujudkan keharmonisan dalam komunikasi antar budaya.

Penelitian menggunakan pendekatan de kualitatif etnografi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) bahasa Indonesia sebagai bahasa perkenalan dan pembuka di lingkungan pondok pesantren Darul A'mal, 2) bahasa Indonesia sebagai bahasa yang mudah dipahami, 3) penggunaan bahasa Jawa Kromo Inggil sebagai bahasa komunikasi kepada orang yang lebih tua, 4) bahasa Jawa digunakan dalam proses pembelajaran mengkaji kitab kuning, 5) penggunaan huruf pegon. Selanjutnya, untuk mewujudkan keharmonisan dalam proses komunikasi antar budaya para santri menerapkan hal-hal berikut: 1) sikap saling menghormati dan menghargai, 2) sikap toleransi yakni menerima perbedaan.

Penulis menyimpulkan bahwa Proses Dinamika Komunikasi Antarbudaya di Pondok Pesantren Darul A'mal meliputi beberapa aspek diantaranya adalah bahwa penggunaan bahasa indonesia merupakan bahasa yang mudah

dipahamisehingganya digunakan sebagai bahasa komunikasi pembuka atau perkenalan bagi santri yang mempunyai latar belakang suku yang berbeda – beda dan penggunaan bahasa jawa (*kromo inggil*) sebagai komunikasi untuk menyatakan *level of politeness* (tingkat kesopanan) pada seseorang yang lebih tua. Penggunaan huruf pegon dan bahasa jawa menjadi corak pembelajaran dalam memaknai kitab kuning.

Problematika utama yang yang menjadi hambatan komunikasi Antarbudaya di Pondok pesantren Darul A'mal adalah aspek lexical meaning pada homonym, yang mana sebuah kata yang memiliki bentuk yang sama tetapi berbeda makna ketika diinterpretasikan maknanya dalam bahasa daerah yang berbeda. Disisi lain peneliti juga menginvestigasicara santri mewujudkan keharmonisan dengan latar belakang suku atau etnis yang berbeda beda, diantaranya adalah sikap toleransi saling menghormati dan menghargai teman yang berlatar belakang etnis berbeda.

Tindak tutur yang saling memberi rasa nyaman pada lawan bicara dan sikap saling mendukung (*Supportiveness*). Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada santri yang berasal dari daerah lain dan memiliki suku serta bahasa yang berbeda-beda agar selalu menanamkan sikap yang baik dalam berkomunikasi. Selain itu para santri diharapkan dapat menghargai perbedaan-perbedaan. Hal tersebut akan lebih dapat mewujudkan keharmonisan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2015) yang berjudul *Harmonisasi Hubungan Sosial Antar Suku di Desa Patila Kecamatan Tata Lili Kabupaten*

Luwu Utara. Penelitian ini mendeskripsikan harmonisasi hubungan sosial antar suku di Desa Patila Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara dan Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya harmonisasi di Desa Patila Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan sosial antar suku yang ada di Desa Patila Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara telah terjalin dengan baik, dengan menjaga kebersamaan dan saling menghargai antara individu maupun kelompok masyarakat. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hubungan sosial yaitu, faktor sosial dan faktor ekonomi. Implikasi penelitian yaitu masyarakat dan pemerintah bekerja sama dalam mempertahankan hubungan sosial yang terjalin dengan baik sejak dulu hingga sekarang, sehingga terciptanya rasa aman dan nyaman dalam lingkungan masyarakat meskipun berada dalam keberagaman suku.

Penelitian yang dilakukan oleh Syukri dkk (2017) yang berjudul *Komunikasi Antarbudaya Dalam Membentuk Harmonisasi Kerja di CV Fajar Advertising*. Hasil penelitian bahwa untuk mengetahui Komunikasi Antar Budaya dapat membentuk hubungan harmonis di CV Fajar advertising dengan menggunakan model dari Gudykunst dan Young Yun Kim yang berdasarkan kepada latar belakang budaya, sosiobudaya, dan psikobudaya, Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik sampling menggunakan purposive sampling, serta teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan: pertama dalam aspek budaya, para karyawan mengalami hambatan sikap dan bahasa yang terjadi antara karyawan yang berasal dari etnis Bengkulu, Padang,

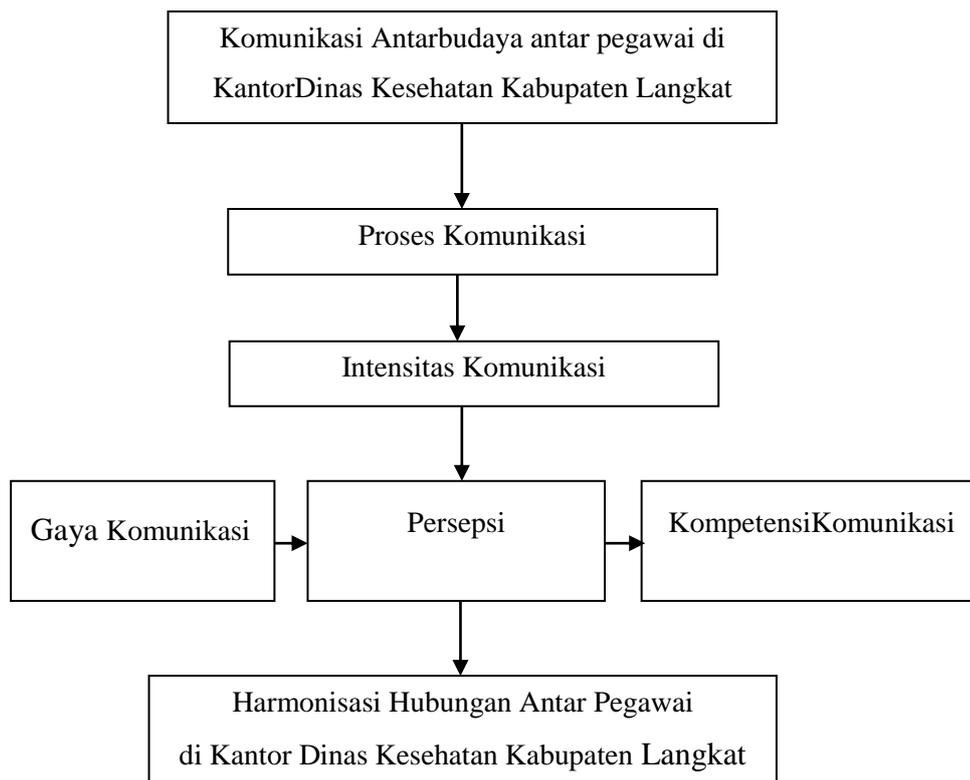
Lubuk Linggau, dan Jawa karena perbedaan sikap dan bahasa berpengaruh kepada latar belakang budaya kolektif mereka yang kuat. Ditinjau dari aspek sosiobudaya, seperti pengaruh kelompok kerja masih sangat terasa walaupun mereka sudah berbaur dengan karyawan yang berasal dari etnis lain. Dari aspek psikobudaya stereotip dan prasangka terjadi antara sesama karyawan mereka bisa mengatasi masalah tersebut secara bijaksana karena mereka berpedoman bahwa mereka sama-sama pekerja justru mereka bisa mengatasi prasangka. Sehingga dapat disimpulkan dapat membentuk hubungan yang harmonis melalui tiga aspek yaitu aspek budaya, aspek sosiobudaya, dan aspek psikobudaya. Kata kunci: komunikasi antar budaya, model Gudykunst dan Young Yun Kim, aspek budaya, sosiobudaya, dan psikobudaya, harmonis

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti maka yang membedakan dari penelitian saya ini adalah saya ingin mengetahui bagaimana komunikasi antarbudaya yang terjadi di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Harmonisasi dalam hubungan organisasi adalah menjadi hal yang sangat dibutuhkan. Terlebih di kantor Dinas Kesehatan yang mempunyai suku bermacam-macam dan tetap bisa menjalin hubungan yang harmonis sehingga bisa membuat kinerja para pegawai semakin baik. Dalam penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif yang berlandaskan paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu

sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap perilaku sosial yang bersangkutan.

2.8 Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan harmonisasi hubungan antarbudaya pada pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dalam komunikasi antarbudaya. Pada Gambar 2.13 berikut ini merupakan alur kerangka konsep dalam penelitian ini:



Gambar 2.1. Kerangka konsep

2.9 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian ini akan diturunkan dalam dua konsep teoritis yaitu Komunikasi Antarbudaya dan Harmonisasi Hubungan

Tabel 2.2 Kategorisasi penelitian

No	Konsep Teoritis	Indikator
1.	Komunikasi Antarbudaya	<ul style="list-style-type: none"> • Proses komunikasi • Proses interaktif • Proses transaksional • Dinamis • Intensitas komunikasi • Frekuensi komunikasi • Durasi komunikasi • Gaya Komunikasi Antarbudaya • Persepsi • Kompetensi Komunikasi Antarbudaya
2.	Harmonisasi Hubungan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya hal-hal ketegangan yang berlebih • Menyelaraskan kedua rencana • Proses atau upaya untuk merealisasi keselarasan • Kerjasama

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, metode penelitian yang berlandaskan pada paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap perilaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka (Hidayat, 2003).

Penelitian kualitatif atau dikenal penelitian naturalistik, penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012:1). Penelitian kualitatif menganalisis penemuan umum kepada hasil yang khusus.

Creswell dalam Gunawan (2013:82) penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori. Penelitian kualitatif tidak menguji teori sebagai tolak ukur tetapi teori dijadikan sebagai membantu menjelaskan hasil.

Berdasarkan asumsi diatas, diambil benang merah bahwa penelitian kualitatif menganalisis hasil penemuan dan menjelaskan menggunakan kata-kata.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati (Arikunto, 2016:26). Subjek penelitian perlu diperjelas agar penelitian berfokus pada tujuan dan tidak meluas.

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, dan pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dengan suku yang berbeda-beda.

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal variabel tertentu (Sugiyono, 2014: 41). Objek peneliti pada penelitian adalah memperoleh gambaran komunikasi antarbudaya dalam harmonisasi hubungan, dan mengidentifikasi interaksi antar pegawai dalam melakukan komunikasi komunikasi antarbudaya di dalam kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

3.3 Informan Penelitian

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2003: 112) informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian. Pemanfaatan informan dalam penelitian adalah agar dalam kurun waktu yang singkat banyak informasi yang didapatkan. Informan dalam penelitian ini yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, dan pegawai yang sering berkomunikasi dengan pegawai lainnya yang berbeda budaya di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

Penelitian ini, informan ditentukan secara *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Sedangkan *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang pada awalnya jumlahnya kecil kemudian bertambah besar (Sugiyono, 2012)

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa kriteria dalam pemilihan informan, yaitu :

1. Informan merupakan pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.
2. Informan merupakan pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dengan mayoritas suku batak karo, jawa, melayu, batak mandailing, minangkabau, melayu.
3. Informan merupakan pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN).

Setelah penelitian ini berlangsung di peroleh lima informan yang terdiri dari:

1. Dua informan yang merupakan pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat pada bagian bidang layanan kesehatan bersuku Jawa dan batak Mandailing.
2. Satu informan yang merupakan pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat pada bagian bidang sumber daya kesehatan bersuku bata Karo.
3. Dua informan yang merupakan Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat pada bagian umu kepegawaian bersuku Padang dan Melayu.

Tabel: 3.3. Data Informan

No	Nama Informan	Profesi	Usia	Suku
1.	Rudi Hartono S, S.T	Ketua bidang pelayanan kesehatan	40Tahun	Jawa
2.	HotmaSiregar,S.Kep	Staff	40 Tahun	BatakMandailing

		penyuluhan kesehatan		
3.	Sempa Kata Br. Purba ,S.Kep	Staff penyuluhan kesehatan	50 Tahun	Batak Karo
4.	Khairunissa Amin,Amd.Keb	Operator pelayanan kesehatan	24 Tahun	Melayu
5.	Widya Sripuspita,S.E	Staff penyuluhan kesehatan	45 Tahun	Padang

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah metode wawancara mendalam, observasi partisipan, bahan dokumenter, metode bahan visual dan metode penelusuran bahan internet. Kelima teknik pengumpulan data ini dideskripsikan sebagai berikut (Bungin, 2010: 108-124)

1. Wawancara

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanggung jawab sampai bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau Orang yang diwawancarai,tanpa menggunakan pedoman wawancara di mana wawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Informan adalah orang yang diwawancarai diminta informasi oleh pewawancara informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Metode wawancara mendalam adalah sama seperti metode wawancara lainnya hanya

peran, tujuan, peran informan dan cara melakukan berbeda dengan wawancara pada umumnya.

Bentuk wawancara bertahap yang kedua ini sedikit lebih formal dan sistematis bila dibandingkan dengan wawancara mendalam, tetapi masih jauh tidak formal dan tidak sistematis bila dibandingkan dengan wawancara sistematis. Wawancara terarah dilaksanakan dari pokok permasalahan yang akan ditanya kepada responden dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti.

Karakter utama dari wawancara ini adalah dilakukan secara bertahap dan pewawancara tidak harus terlibat dalam kehidupan sosial informan. Sistem datang dan pergi dalam wawancara ini mempunyai kendala dalam mengembangkan objek objek baru dalam wawancara berikutnya karena peneliti memperoleh waktu yang panjang diluar informan untuk menganalisis hasil wawancara yang telah dilakukan serta dapat mengoreksinya bersama tim yang lain.

Kesulitan ini muncul disebabkan tidak semua pewawancara memiliki daya ingat yang baik untuk menyimpan atau mengingat-ingat semua Jawaban pertanyaan yang tidak diberikan oleh responden.

2. Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian (W. Gulo, 2002: 116). Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis

observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung (Husain Usman, 1995: 56). Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi. Hal yang akan diamati dalam hal ini adalah proses komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

3. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dokumen dalam arti luas termasuk artefak foto tape mikrofilm disc CD hardisk flashdisk dan sebagainya. Bahan dokumen secara eksplisit berada dengan berbeda dengan literatur tetapi kemudian perbedaan antara keduanya hanya dibedakan secara gradual. Literatur adalah bahan-bahan yang diterbitkan baik secara rutin maupun berkala sedangkan dokumenter adalah informasi yang disimpan atau dokumentasi sebagai bahan dokumenter seperti dokumen pribadi dan dokumen resmi.

4. Metode Penelusuran Data Online

Pada mulanya dan akademisi meragukan fasilitas data online sehubungan apabila data atau informasi itu digunakan dalam karya karya ilmiah seperti penelitian karya tulis skripsi tesis maupun disertasi. Namun ketika media internet berkembang begitu pesat dan sangat akurat maka keraguan itu menjadi sirna kecuali bagi kalangan akademisi konvensional ortodoks yang kurang memahami

perkembangan teknologi informasi sejarah yang masih mempersoalkan akurasi media online sebagai sumber data maupun sumber informasi teori.

Metode penelusuran data online yang dimaksud adalah tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lain yang lainnya yang menyediakan fasilitas online sehingga peneliti dapat memanfaatkan data informasi. Sama seperti metode dokumenter metode penelusuran bahan online ini juga adalah metode sekunder yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif karena metode ini hanya membantu peneliti menyediakan bahan-bahan sekunder yang dapat dimanfaatkan dalam bentuk sekunder karena sifat bahan yang sekunder itu kecuali kontennya yang dapat langsung dianalisis dengan metode analisis isi metode analisis bingkai Atau metode-metode lainnya.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Patton (Moleong, 2001:103), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis data yang dilakukan untuk mereduksi dan merangkum hasil-hasil penelitian dengan menitikberatkan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah

pemahaman terhadap data yang telah terkumpul sehingga data yang direduksi memberikan gambaran lebih rinci.(Miles, M.B & Huberman A.M, 1992:86)

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh. Data yang terkumpul secara terperinci dan menyeluruh selanjutnya dicari polahubungannya untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Penyajian data selanjutnya disusun dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian diperoleh.

3. Kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Proses pengolahan data dimulai dengan penataan data lapangan (data mentah), kemudian direduksi dalam bentuk unifikasi dan kategorisasi data. Demikian prosedur pengolahan data dan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini, dengan tahap-tahap ini diharapkan peneliti yang dilakukan penulis dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria keabsahan suatu penelitian.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2006: 327), adalah perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, analisis kasus negative, kecukupan referensi, dan pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam penelitian. Pengujian keabsahan data menggunakan empat kriteria sebagaimana

yang dikemukakan oleh Sugiyono, yaitu: kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan/reliabilitas (*dependability*), dan kepastian/dapat dikonfirmasi (*confirmability*).

1. Kepercayaan (*credibility*)

Uji *credibility* atau validitas internal merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Menurut Sutopo (dalam Harsono, 2008: 173), triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Ada tiga jenis triangulasi ditambah atau review informan.

a. Triangulasi Sumber

Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan wawancara dengan dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi Metode

Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi Peneliti

Membandingkan informasi yang sama dari ketiga kasus.

d. Review Informan

Mengkomunikasikan hasil analisis dengan informan utama penelitian.

1. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan (*transferability*), pada dasarnya merupakan validitas eksternal pada penelitian kualitatif. *Transferability* perlu dilakukan orang lain yang telah mempelajari laporan peneliti (Sutama, 2010: 73). Orang lain, termasuk rekan-rekan peneliti, para pembimbing atau promotor, dan para penguji akan membandingkannya dengan kepustakaan, wacana, penelitian, dan pengalamannya masing-masing. Agar mereka itu memperoleh gambaran yang jelas, peneliti perlu menjelaskan latar dan adegan mengenai lapangan tempat gejala itu berlangsung dan peneliti teliti.

2. Kebergantungan/reliabilitas (*dependability*)

Paradigma *positivistic* memandang reliabilitas temuan penelitian sebagai replikabilitas, yaitu kemampuan hasil penelitian untuk diulang yang dilakukan dengan teknik pengujian berbentuk parallel (Sutama, 2010: 73). *Dependability* dalam penelitian kualitatif disebut reliabilitas. Suatu penelitian dikatakan *dependability* apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Kepastian/dapat dikonfirmasi (*confirmability*)

Confirmability atau konfirmabilitas merupakan serangkaian langkah untuk mendapatkan jawaban apakah ada keterkaitan antara data yang sudah

diorganisasikan dalam catatan lapangan dengan materi-materi yang digunakan dalam audit trail (Harsono, 2008: 176). Audit trail merupakan langkah diskusi analitik terhadap semua berkas data hasil penelitian, mulai berkas data penelitian sampai dengan transkrip pelaporan. Secara lugas, konfirmasi dilakukan dengan konfirmasi informasi secara langsung kepada sumber dan menghubungkan perolehan informasi satu sama lain. Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji *confirmability* adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

Lokasi: Jl. T. Imam Bonjol No.53, Kuala Bingai, Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20814

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama bulan April hingga Juni 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana pemerintah Kabupaten Langkat dalam bidang kesehatan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kesehatan untuk menunjang tercapainya usaha kesejahteraan masyarakat di bidang Kesehatan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat telah melaksanakan berbagai upaya guna memaksimalkan pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK), antara lain dengan terus mengaktifkan sistem pelaporan rutin baik bulanan, triwulan, maupun tahunan. Salah satu bentuk yang dihasilkan dari upaya tersebut pada bulan Januari s/d Desember 2019 adalah diterbitkannya profil Kesehatan Kabupaten Langkat Tahun 2019, yang disusun secara rutin setiap tahun.

Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat terletak di jalan T. Imam Bonjol No.53, KualaBingai, Stabat Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20814. Dinas kesehatan kabupaten Langkat di pimpin oleh bapak Dr. Sadikun Winato, M.M. Dinas ini membawahi 30 puskesmas induk, 10 puskesmas rawat inap dan keseluruhan rawat jalan.

4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

1. Visi

Dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat tetap mengacu dan berorientasi pada dasar-dasar pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Kesehatan, sehingga tetap dengan seksama memperhatikan dasar-dasar pembangunan kesehatan, yaitu:

1. Perikemanusiaan: Setiap upaya pembangunan kesehatan harus berlandaskan perikemanusiaan yang dijiwai, digerakkan, dan dikendalikan oleh keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
2. Pemberdayaan dan Kemandirian: Setiap orang dan juga masyarakat bersama dengan pemerintah berperan, berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan perorangan, keluarga, masyarakat beserta lingkungannya;
3. Adil dan Merata: Dalam pembangunan kesehatan, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, tanpa memandang perbedaan suku, agama, dan status sosial ekonominya; dan (4) *Pengutamaan dan Manfaat*: Penyelenggaraan upaya kesehatan yang bermutu dan mengikuti perkembangan IPTEK, harus lebih mengutamakan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, dan pencegahan penyakit. Upaya kesehatan diarahkan agar

memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat, serta dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

2. Misi

Adapun misi Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, yaitu :

1. Meningkatkan peran serta masyarakat dan sektor terkait dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat dan lingkungannya.
2. Meningkatkan profesionalisme dan efektifitas tenaga kesehatan
3. Meningkatkan jangkauan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
4. Mewujudkan kebijakan dalam rangka mendorong, mengatur dan mengarahkan pelaksanaan pembangunan kesehatan

4.1.3. Tujuan Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

1. Meningkatkan pengetahuan, membentuk sikap, mengarahkan perilaku masyarakat sehingga mampu memelihara dan meningkatkan kesehatannya.
2. Meningkatkan mutu dan kualitas tenaga kesehatan di Kabupaten Langkat.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan serta berlangsungnya kegiatan rutin di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.
4. Memberantas dan mencegah penyebaran penyakit pada masyarakat.
5. Meningkatkan status gizi keluarga dan masyarakat.
6. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.
7. Meningkatkan program kualitas kesehatan tempat-tempat umum.

8. Meningkatkan program jaring pemeliharaan kesehatan masyarakat.
9. Meningkatkan fungsi pengawasan obat, makanan dan obat berbahaya.

4.1.4. Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

1. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang kesehatan
2. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan, pemberantasan pengawasan penyakit menular dan penelitian kemungkinan terjadinya wabah penyakit
3. Melaksanakan pelayanan umum bidang kesehatan
4. Melaksanakan pemberian perizinan bidang kesehatan
5. Melaksanakan seluruh kewenangan yang ada sesuai dengan bidang tugasnya
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah

4.1.5. Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

1. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat diarahkan untuk meningkatkan kepedulian para pengambil kebijakan, tokoh masyarakat, sektor swasta dan masyarakat untuk mendukung upaya pengembangan sarana kesehatan pemerintah mengembangkan UKBM dan meningkatkan kesadaran masyarakat ber-PHBS dan gizi (keluarga sadar gizi), serta utilisasi sarana kesehatan pemerintah.
2. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat diarahkan untuk mendukung KIA, Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, serta Pemeliharaan Kesehatan.

3. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat diarahkan untuk memberdayakan masyarakat dalam kesiap-siagaan dan penanganan masalah darurat kesehatan.
4. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat diarahkan untuk mengembangkan jejaring promosi kesehatan bagi petugas kesehatan dan masyarakat tentang sediaan farmasi, makanan, dan perbekalan masyarakat yang memenuhi syarat.
5. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat dilaksanakan dengan strategi pemberdayaan/penggerakan masyarakat yang didukung oleh bina suasana dan advokasi.
6. Pengembangan sumberdaya kesehatan diarahkan untuk menindak-lanjuti kebijakan, pedoman, dan perundang-undangan yang berkaitan dengan Program SDM Kesehatan.

4.1.6. Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai

Pada bab ini peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu komunikasi antar budaya dalam harmonisasi hubungan antar pegawai di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Pada penelitian kualitatif peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang di ucapkan, di rasakan , dan dilakukan oleh sumber data.

Pada penelitian kualitatif peneliti bukan sebagaimana seharusnya apa yang dipikirkan peneliti tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di

lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh sumber data. Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan.

Kegiatan wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Mei 2019 pada pukul 09.00-15.00 di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat pada ruangan bidang pelayanan kesehatan. Peneliti melakukan wawancara dengan kebijakan yang telah ditentukan Kepala Tata Usaha Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara individual dimana wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan terstruktur. Berikut ini adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian di lapangan sebelum melakukan wawancara terhadap narasumber, penulis mengamati keadaan dan situasi yang ada pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan guna menjawab fenomena yang tengah diteliti, hasil penelitiannya sebagai berikut :

4.1.7. Proses Komunikasi Antarbudaya

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai bagaimana bapak/ibu berkomunikasi, bahasa apa yang bapak/ibu gunakan, seperti apa bapak/ibu saling berbagi pesan, bagaimana bapak/ibu menyampaikan pesan verbal dan non verbal

dalam berkomunikasi kepada Bapak Rudi Hartono S, S.T dan beliau menyampaikan:

“Komunikasi yang dilakukan cukup efektif, kemudian bahasa yang digunakan sih Bahasa Indonesia ya karena agar tidak sulit untuk memahami apa yang sedang dibicarakan oleh rekan kerja dan rekan kerja pun mudah memahami apa yang ingin saya katakan”.

Begitupun pendapat ibu Hotma Siregar, S.Kep mengenai antusiasme bapak/ibu dalam berkomunikasi antar sesama pegawai dan beliau memaparkan yakni :

“Saya sangat antusias ketika berkomunikasi dengan rekan kerja apalagi ketika istirahat, terlebih jika membahas tentang bonus, apalagi ketika ada gosip baru pasti saya antusias sekali.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunissa Amin, Am.Keb mengenai bagaimana bapak/ibu berkomunikasi, bahasa apa yang bapak/ibu gunakan, seperti apa bapak/ibu saling berbagi pesan, bagaimana bapak/ibu menyampaikan pesan verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dan beliau memaparkan :

“Saya menggunakan Bahasa Indonesia saat berkomunikasi dengan pegawai lain karena saya takut terjadi salah paham jika saya menggunakan bahasa yang tidak dimengerti oleh pegawai lainnya dan saya selalu menggunakan pesan verbal yang mudah dimengerti pula oleh pegawai lain, kadang saya juga menggunakan bahasa non verbal jika memang sangat sibuk dan memang tidak sibuk ya saya menggunakan bahasa verbal.”

Pemilihan bahasa yang digunakan berperan penting dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten

Langkat dan senada dengan hasil diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Widya Sri Puspita, SE tentang seperti antusias bapak/ibu dalam berkomunikasi antar sesama pegawai dan beliau memaparkan bahwa :

“Antusias ya pasti karena rekan kerja dikantor kan adalah teman yang bisa saling membantu, saling mendengarkan dan saling membimbing. Apalagi saat istirahat saya sangat antusias karena bisa punya waktu untuk mengobrol meskipun dengan teman yang beda suku dan agama.”

Perbedaan latar belakang budaya yang ada pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memberikan dimensi lain pada komunikasi yang berlangsung di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Penggunaan bahasa daerah dari masing-masing pegawai sering digunakan oleh para pegawai akan tetapi saat berkomunikasi satu sama lainnya, para pegawai lebih sering menggunakan Bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia digunakan karena Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara dianggap lebih mudah digunakan dan dipahami oleh para pegawai sehingga dapat meminimalisir perselisihan yang mungkin saja terjadi pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dan para pegawai lebih sering menggunakan pesan verbal dibandingkan non verbal.

Komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai berjalan dengan baik dan oleh karena itu peneliti bertanya mengenai antusiasme bapak/ibu dalam berkomunikasi antar sesama pegawai dan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep dan beliau menyatakan :

“Saya sih senang mengobrol dengan rekan-rekan kerja yang ada di kantor, entah itu membahas pekerjaan atau sekedar basa basi.”

Manusia sebagai makhluk sosial tentu membutuhkan adanya orang lain di sekitar hidupnya, manusia berkebutuhan untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi dengan manusia lain. Dalam hal ini komunikasi yang dijalin oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dilakukan secara rutin dan terlihat bahwa para pegawai memiliki antusiasme dalam berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Antusiasme para pegawai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan rekan kerja dipandang dapat membantu terciptakan komunikasi yang baik dan mempermudah kerja sama diantara para pegawai.

Hasil observasi peneliti komunikasi yang dilakukan pegawai efektif karena penggunaan bahasa daerah dari masing-masing pegawai sering digunakan oleh para pegawai, akan tetapi saat berkomunikasi dengan yang lainnya para pegawai lebih sering menggunakan bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia digunakan karena bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara dianggap lebih mudah digunakan dan dipahami oleh para pegawai sehingga dapat meminimalisir perselisihan yang mungkin saja terjadi. Selain itu proses komunikasi yang dilakukan pegawai juga termasuk proses interaktif karena pegawai sering berkomunikasi tidak hanya dikantor saja, kemudian proses komunikasi yang dinamis juga terjadi di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat karena pegawai bisa menentukan kapan saatnya berkomunikasi saling berbagi cerita dan kapan saat harus fokus bekerja, proses transaksional juga terjadi karena pegawai saling memahami dengan pegawai lainnya yang berbeda suku dan agama.”

4.1.8. Intensitas Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rudi Hartono S, S.T mengenai seberapa intens bapak/ibu berkomunikasi antar sesama pegawai kantor dan beliau memaparkan bahwa :

“Saya sering berkomunikasi dengan sesama pegawai terutama saat sedang berada di kantor dan sedang tidak sibuk dengan pekerjaan walaupun hanya untuk sekedar berbicara tentang hal-hal diluar urusan pekerjaan”.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai kapan biasanya bapak/ibu berkomunikasi, apakah saat bapak/ibu bekerja di kantor atau pada saat bapak/ibu istirahat di kantor atau pada moment yang lain dan berdasarkan hasil wawancara dengan Hotma Siregar, S.Kep memaparkan yaitu :

“Saat berada di kantor saja terutama saat pekerjaan sudah selesai dikerjakan”.

Komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat berlangsung secara natural baik itu melalui tatap muka ataupun melalui media sosial. Para pegawai berkomunikasi satu sama lainnya secara intens terutama saat sedang tidak sibuk atau pada saat jam istirahat. Waktu istirahat digunakan untuk mengobrol dengan pegawai lain Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat entah itu untuk membicarakan masalah pekerjaan atau sekedar bersenda gurau. Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep mengenai kapan waktu yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dan diperoleh hasil bahwa :

“Kalau saya sih entah itu di kantor atau diluar kantor kalau pas ada yang mau dibicarakan pasti saya hubungi langsung terutama pas ketemu pasti ada aja yang dibicarakan dengan sesama pegawai di Dinas Kesehatan”.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Khairunissa Amin, Am.Keb tentang apakah yang sering bapak/ibu bicarakan saat berkomunikasi antar sesama pegawai dan beliau memamparkan :

“Berkomunikasi tentang apa saja,bisa tentang kantor tentang kehidupan diluar kantor juga ya banyaklah apalagi perempuan pasti sangat suka bercerita apa saja”.

Senada dengan hal diatas hasil wawancara dengan Widya Sripuspita, S.E apakah yang sering bapak/ibu bicarakan saat berkomunikasi antar sesama pegawai dan beliau memaparkan bahwa:

“Berkomunikasi apa saja apalagi setiap hari bertemu,yang dibicarakan juga cukup intens dan selalu cerita apa saja, namanya rekan kantor ada apa apa pasti selalu komunikasi.

Hasil observasi peneliti komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat adalah secara rutin dan cukup intens,karena para pegawai tidak hanya berkomunikasi melalui tatap muka tetapi melalui media sosial seperti whatsapp dan yang dikomunikasikan juga cukup banyak. Hal itu terlihat bahwa para pegawai memiliki antusiasme dalam berkomunikasi dengan rekan kerja. Antusiasme para pegawai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan rekan kerja dipandang dapat membantu menciptakan komunikasi yang baik dan mempermudah kerja sama pegawai.

4.1.9. Gaya Komunikasi Antarbudaya

Gaya komunikasi sangat berpengaruh dalam harmonisasi hubungan terlebih lagi jika itu di dalam sebuah organisasi karena gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam situasi-situasi tertentu. Bagaimana gaya komunikasi yang digunakan ketika berkomunikasi, seperti pernyataan yang disampaikan Bapak Rudi Hartono S, S.T memaparkan :

“Macam-macam ya kalo gaya komunikasi atau gaya bicara dari para pegawai di kantor Dinas Kesehatan masing-masing pegawai punya caranya sendiri untuk berkomunikasi dan memperoleh timbal balik dari cara dan gaya komunikasi yang ia lakukan selama gaya bicara dan gaya komunikasi tersebut tidak menyebabkan perselisihan diantara para pegawai Dinas Kesehatan”.

Kemudian Ibu Hotma Siregar, S.Kepmemberi pendapat mengenai sikap dan respon saat berkomunikasi dengan antar pegawai dan beliau memaparkan bahwa :

“Sikap dan respon tergantung apa yang dibicarakan. Biasanya sih respon yang diberikan ketika gaji akan lebih antusias”.

Gaya komunikasi merupakan perilaku seorang individu yang digunakan dalam suatu situasi dan kondisi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi merupakan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan dari lawan bicara. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pula pada keinginan seorang individu dan harapan dari lawan bicaranya. Gaya komunikasi dipengaruhi situasi, bukan kepada tipe seseorang, gaya komunikasi bukan tergantung pada tipe seseorang melainkan

kepada situasi yang dihadapi. Setiap orang tentu akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika mereka sedang gembira, sedih, marah, tertarik, atau bosan. Begitu juga dengan seseorang yang berbicara dengan rekan kerjanya.

Sikap dan respon saat melakukan komunikasi merupakan hal penting dalam terciptanya komunikasi yang baik, kemudian peneliti bertanya kepada Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep tentang bagaimana gaya komunikasi yang bapak/ibu gunakan ketika berkomunikasi dan beliau memaparkan bahwa :

“Karena saya suku karo, saya suka ceplas ceplos kalau bicara dan saya tidak suka basa basi dan kadang suara saya sedikit keras”.

Selanjutnya ibu Khairunissa Amin, Am.Keb menambahkan bahwa bagaimana sikap dan respon saat berkomunikasi dengan sesama pegawai, beliau memaparkan :

“Respon yang saya berikan tergantung apa yang dibicarakan, kalau tentang pekerjaan saya merespon dengan baik dan sikap saya ketika berkomunikasi saling mengerti dan menghargai”.

Manusia sebagai makhluk sosial tentu membutuhkan peran orang lain dalam hidupnya, seorang manusia memiliki kebutuhan untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi dengan manusia lain. Dalam bersosialisasi setiap individu mempunyai gaya komunikasi yang berbeda-beda. Gaya komunikasi ada yang konteks tinggi dan ada yang konteks rendah. Semua gaya komunikasi bisa di sikapi dengan saling menghargai perbedaan.

Hasil observasi peneliti pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkatsikap dan respon para pegawai saat berkomunikasi dengan pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dilakukan secara rutin dan terlihat bahwa para pegawai memiliki sikap dan respon yang baik dalam berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Sikap dan respon yang baik dari para pegawai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan rekan kerja dipandang dapat membantu terciptanya komunikasi yang baik dan mempermudah kerja sama diantara para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

4.1.10. Persepsi

Terkait perbedaan budaya yang ada pada para pegawai, peneliti bertanya kepada para informan mengenai pandangan bapak/ibu terhadap teman yang berbeda budaya dan hasil wawancara dengan Bapak Rudi HartonoS, S.T beliau memaparkan :

“Saya menganggap perbedaan budaya sebagai hal yang biasa saja dan menjadi hal menarik tersendiri jika kita mampu mengerti dan menghargai budaya dari masing- masing rekan kerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”.

Kemudian dalam perbedaan budaya tersebut sering kali muncul prasangka atau streotipe yang melekat pada budaya tersebut, oleh karena itu peneliti mewawancarai Hotma Siregar, S.Kep mengenai persepsi bapak/ibu tentang adanya prasangka, streotipe yang melekat pada budaya tertentu dan beliau memaparkan :

“Stereotip mengenai satu suku tertentu selama itu positif tidak apa-apa tetapi yang terjadi kebanyakan stereotip mengenai suatu suku cenderung ke arah negatif, hal ini merupakan pandangan yang salah bahwa menilai satu suku hanya berdasarkan persepsi pribadi bahkan hanya berdasarkan sikap atau sifat seorang individu yang dianggap mewakili suku tersebut”.

Senada dengan hasil wawancara diatas, Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep tentang bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap teman yang berbeda budaya beliau memaparkan yaitu :

“Menurut saya sih tidak ada yang perlu dipermasalahkan ya dari perbedaan budaya malah perbedaan tersebut harusnya disikapi dengan positif agar memberi dampak positif bagi komunikasi dan hubungan yang terjalin antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Khairunissa Amin, Am.Keb mengenai persepsi bapak/ibu tentang adanya prasangka, stereotipe yang melekat pada budaya tertentu dan beliau memaparkan :

“Soal prasangka terhadap suku tertentu sih emang ada, ada prasangka positif dan negatif kalau prasangka positif terhadap suku tertentu sih saya rasa tidak ada masalah ya yang susah kan kalau prasangka negatif dengan suku tertentu itu yang harus dihilangkan sebenarnya karena sikap seseorang tidak bisa digeneralisir merupakan watak atau sifat dari semua orang dengan suku tertentu”.

Dari hasil beberapa wawancara di lapangan, pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merasa bahwa perbedaan budaya atau agama bukanlah suatu hal yang harus dipermasalahkan dan pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merasa bahwa perbedaan budaya malah bisa menjadi keuntungan karena masing-masing individu dapat memperoleh ilmu dan pengalaman baru selama perbedaan tersebut disikapi dengan baik oleh para pegawai.

Senada dengan wawancara dengan Ibu Widya Sri Puspita, S.E memberikan pendapat terkait persepsi bapak/ibu tentang adanya prasangka, stereotipe yang melekat pada budaya tertentu dan beliau memaparkan bahwa :

“Menurut saya itu pandangan yang salah ya memang pandangan tersebut banyak berkembang di masyarakat kalo suku ini orangnya begini kalo suku ini orangnya gini tapi itu tidak bisa disamakan karena kan tiap-tiap manusia berbeda sikap dan sifatnya. Kalo saya menilai setiap rekan kerja itu berdasarkan individu masing-masing bukan berdasarkan dia suka apa begitu”.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tentu memiliki pola pikir yang sedikit banyak memberikan gambaran terkait pandangan atau prasangka terhadap suatu hal. Dalam hal ini, pandangan dan persepsi seseorang dalam menilai suatu hal bisa positif dan bisa saja negatif. Persepsi negatif yang muncul dari seorang individu terhadap suatu hal umumnya dipengaruhi oleh bagaimana lingkungan sekitarnya menilai hal tersebut dan kaitannya dengan latar belakang budaya yang dimiliki oleh seseorang tentu tidak lepas dari persepsi dan stereotipe yang melekat pada budaya tersebut.

Hasil observasi peneliti pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memandang bahwa stereotip negatif pada suatu suku atau budaya merupakan suatu hal yang keliru dan harus diperbaiki karena sifat seseorang tidak dapat digeneralisir mewakili sifat dari suku atau budaya yang melekat padanya. Stereotip pada umumnya mengarah pada sikap negatif terhadap orang lain. Stereotip akan semakin menguat ketika terjadi pertentangan antara dua kelompok berbeda, sehingga kemampuan berkomunikasi sangat dibutuhkan oleh individu

agar harmonisasi hubungan bisa terwujud di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

4.1.11. Kompetensi Komunikasi Antarbudaya

Peneliti melakukan wawancara dengan informan di lapangan yakni dengan Bapak Rudi Hartono S, S.T mengenai bagaimanapengetahuan tentang perbedaan antarbudaya saat berkomunikasi dan beliau memaparkan :

“Saya mengetahui tentang suku dan agama yang berbeda pada kantor ini dan bagi saya tidak masalah selagi kita masih bisa saling menghargai”.

Senada ibu Hotma Siregar S.Kep mengenai bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang perbedaan antarbudaya saat berkomunikasi dan beliau memaparkan :

“Pemahaman saya menyesuaikan dengan rekan yang berbeda budaya dan saling menghargai. Intinya saling menghargai ya walaupun beda suku dan beda agama tidak masalah karena satu kantor tidak bisa jika tidak menghargai.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada informan ke empat di lapangan mengenai kemampuan bapak/ibu dalam menempatkan diri dalam komunikasi antarbudaya dan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep, beliau memaparkan :

“Saya paham kapan harus berkomunikasi dengan Bahasa Karo kapan harus menggunakan Bahasa Indonesia tetapi saya tidak mempermasalahkan kalo ada rekan pegawai yang berkomunikasi menggunakan bahasa daerahnya karena kalau saya tidak mengerti saya akan bertanya sih”.

Keterbatasan yang dimiliki oleh masing-masing individu termasuk dalam hal komunikasi, pemilihan bahasa yang akan digunakan dalam komunikasi seringkali menjadi hal penting dalam berhasil tidaknya suatu komunikasi. Dalam proses komunikasi seorang individu harus memperhatikan kemampuan dari lawan bicaranya apakah ia memahami maksud dan arti dari bahasa yang akan digunakan. Kemudian Ibu Widya Sri Puspita, SE berpendapat mengenai pengetahuan perbedaan antar budaya dalam komunikasi dan beliau memaparkan bahwa :

“Saya memahami tentang adanya perbedaan budaya pada para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dan tidak memperlakukan perbedaan tersebut”.

Senada dengan pendapat Ibu Khairunissa Amin, Am.Keb tentang kemampuan bapak/ibu dalam menempatkan diri dalam komunikasi antarbudaya beliau memaparkan :

“Saya memahami dan bisa menempatkan dengan rekan kerja yang budayanya dan agamanya beda, intinya saling menghargai dan kalau tidak paham dengan mereka saya tanyakan agar tidak salah paham.”

Dampak positif dari komunikasi yang dijalin oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat diperlukan kesadaran dari para pegawai untuk mampu menunjukkan sikap saling menghormati perbedaan budaya yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Dalam arti para pegawai bebas berkomunikasi dengan menggunakan bahasa daerah ataupun Bahasa Indonesia selama tidak mengganggu rekan kerja karena sejatinya perbedaan merupakan hal yang biasa dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil observasi peneliti, perbedaan budaya sejatinya harus dilihat dari sisi positif sebagai suatu kelebihan yang dimiliki oleh masing-masing individu. Perbedaan budaya bisa memberikan dampak positif dan negatif tergantung cara menyikapi perbedaan tersebut. Dalam hal ini pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merupakan suatu institusi yang memiliki pegawai dengan latar belakang budaya yang beraneka ragam dan para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat telah terbiasa dengan perbedaan budaya tersebut karena pegawai mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi yang baik seperti mengekspresikan diri kepada siapa saja yang menjadi komunikannya. Ekspresi diri adalah cara mengungkapkan suasana hati, emosi, pikiran, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan penampilan kedalam kata-kata. Kompetensi komunikasi juga akan berpengaruh kepada efektivitas komunikasi. Efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan karena setiap pegawai sudah melakukan interaksi, relasi dan komunikasi sesuai dengan peranan. Kata kunci efektivitas komunikasi adalah kemampuan komunikator untuk menjaga keseimbangan antara kegiatan interaksi relasi dan komunikasi diantara budaya yang berbeda.

4.1.12. Harmonisasi Hubungan

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rudi HartonoS, S.T mengenai apakah pernah terjadi kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi antarbudaya di kantor dan beliau memaparkan bahwa :

“Sejauh ini belum pernah ya karena kami selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik sesama pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”.

Dalam suatu hubungan antar individu seringkali terjadi kesalah pahaman terutama yang disebabkan salah paham atau komunikasi yang kurang baik dan setiap permasalahan tentu perlu dicari jalan keluarnya, oleh karena itu peneliti bertanya mengenai bagaimana bapak/ibu menjaga agar tidak terjadi kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi antarbudaya di kantor dengan Hotma Siregar, S.Kepmemaparkan:

“Saya selalu berupaya untuk menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, hubungan yang harmonis antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat tentu dapat mencegah terjadinya salah paham terutama yang disebabkan oleh perbedaan budaya dari pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat”.

Guna menjaga hubungan yang terjalin dengan orang lain diperlukan sikap saling menghormati dan menjaga sikap dan perilaku dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian peneliti bertanya tentang perlunya membangun keharmonisan dalam perbedaan antarbudaya di kantor dan Ibu Sempa Kata br Purba, S.Kep memaparkan bahwa:

“Sangat perlu agar terjalin kerjasama yang baik sehingga bisa bekerja dengan maksimal demi tercapainya program kerja yang telah di rencanakan oleh Dinas Kabupaten Langkat”.

Terciptanya hubungan yang harmonis antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merupakan cita-cita dan keinginan setiap pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Untuk menciptakan hubungan harmonis antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memerlukan upaya dan tindakan yang dianggap dapat membantu terciptanya hubungan yang harmonis tersebut. Oleh karena itu peneliti bertanya kepada

informan di lapangan mengenai bagaimana bapak/ibu mengelola kesalahpahaman ketika berkomunikasi sehingga dapat di atasi/ dihilangkan dan hasil wawancara dengan Ibu Khairunissa Amin, Am.Keb memaparkan bahwa :

“Saat ada kesalahpahaman di kantor saya meminta maaf dan bertanya apakah saya ada salah kemudian berdiskusi dengan rekan kantor agar hubungan yang baik tetap terjalin di kantor.

Kemudian wawancara dengan ibu Widya Sripuspita S.E tentang apa upaya bapak/ibu lakukan dalam menjaga keharmonisan dalam komunikasi dan beliau memaparkan :

“Saling menghargai setiap perbedaan dan selalu berdiskusi jika ada yang tidak dipahami dengan pembicaraan rekan kerja,”

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merupakan elemen-elemen penting yang dapat diandalkan guna menciptakan komunikasi yang baik diantara para pegawai. Latar belakang budaya yang beraneka ragam membuat para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat untuk bersikap dan bijak dalam berkomunikasi dengan rekan kerja karena dengan perbedaan budaya yang ada jika terjadi salah paham yang disebabkan oleh perbedaan budaya tersebut dapat mengganggu hubungan yang harmonis diantara para pegawai.

Hasil observasi peneliti pada pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat sejauh telah berupaya untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pegawai lainnya karena dengan adanya hubungan yang harmonis tentu akan mempermudah proses kerja sama dalam penyelesaian

pekerjaan di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Harmonisasi hubungan didalam sebuah organisasi mempunyai peran yang sangat besar karena hubungan yang baik.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

Pada bagian ini, dari hasil penyajian data yang ada akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian dan juga melakukan pengamatan-pengamatan atau observasi terhadap fenomena yang ada terkait dengan masalah serta keadaan di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

4.2.2 Proses Komunikasi Antarbudaya

Dalam suatu organisasi, hubungan yang terjalin antar para pegawai memegang peranan penting dalam perkembangan organisasi tersebut dan dalam menjalin hubungan yang harmonis antar para pegawai diperlukan adanya komunikasi yang baik dan intens diantara para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Komunikasi adalah sesuatu yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sejak pertama manusia itu dilahirkan sudah melakukan kegiatan komunikasi dan sampai kapanpun manusia akan tetap melakukan

kegiatan komunikasi. Sebagai makhluk sosial, manusia hidup dengan manusia dan hubungan antar individu tercipta melalui komunikasi, baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Salah satu jenis komunikasi yakni komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda. Kebudayaan itu sendiri adalah cara hidup yang berkembang dan dianut oleh sekelompok orang serta berlangsung dari generasi ke generasi.

Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat merupakan sebuah institusi pemerintahan yang memiliki sumber daya manusia yang memiliki latar belakang budaya yang beraneka ragam. Latar belakang budaya yang berbeda merupakan hal yang harus disikapi dengan baik oleh para pegawai, perbedaan budaya tersebut dapat menjadi kekuatan sekaligus kelemahan yang dapat mengganggu hubungan antar para pegawai. Para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat berinteraksi dan berkomunikasi antara satu dengan lainnya walaupun berbeda latar belakang budaya. Dalam hubungan komunikasi dengan rekan kerja yang memiliki latar belakang budaya berbeda tentu ada saja hambatan dan kendala dalam komunikasi tersebut.

Hasil observasi peneliti diperoleh hasil bahwa komunikasi yang terjadi antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat berjalan dengan intens dan harmonis, dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa komunikasi yang dijalin oleh para pegawai berlangsung secara rutin baik itu dengan berbincang saat bertemu atau sekedar berbalas pesan di grup whatsapp. Komunikasi yang dilakukan secara langsung atau melalui media sosial merupakan salah satu cara yang efektif dalam menjalankan proses komunikasi diantara para pegawai di

Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Dalam komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai melalui media sosial atau secara langsung, para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat sering kali menggunakan bahasa selain Bahasa Indonesia.

Dalam komunikasi sehari-hari yang dilakukan oleh para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat penggunaan bahasa daerah merupakan hal yang sering dilakukan oleh para pegawai, hal tersebut terjadi karena para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Indonesia ataupun pegawai yang memiliki kesamaan latar belakang budaya sering menggunakan bahasa daerahnya dalam berkomunikasi satu dengan lainnya.

4.2.3 Intensitas Komunikasi

Dalam proses komunikasi antarbudaya, seorang individu selalu berusaha untuk memaksimalkan hasil dari interaksi yang dilakukannya dengan orang lain, komunikasi yang baik dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, menciptakan hubungan yang harmonis antar individu sampai pada pengembangan karir dari individu tersebut. Komunikasi memiliki manfaat positif dan negatif tergantung bagaimana kemampuan seorang individu dalam menjalankan komunikasi yang ingin dilakukannya. Komunikasi yang dilakukan oleh individu dengan individu lainnya jika tidak dilakukan dengan baik dapat menimbulkan perpecahan dan kesalahpahaman. Dalam proses interaksi komunikasi pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat saling

mempengaruhi dan menimbulkan efek yang positif. Hal tersebut termasuk kedalam proses komunikasi interaktif.

Hasil observasi peneliti komunikasi yang dilakukan pegawai efektif karena penggunaan bahasa daerah dari masing-masing pegawai sering digunakan oleh para pegawai, akan tetapi saat berkomunikasi dengan yang lainnya para pegawai lebih sering menggunakan bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia digunakan karena bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara dianggap lebih mudah digunakan dan dipahami oleh para pegawai sehingga dapat meminimalisir perselisihan yang mungkin saja terjadi. Selain itu proses komunikasi yang dilakukan pegawai juga termasuk proses interaktif karena pegawai sering berkomunikasi tidak hanya dikantor saja, kemudian proses komunikasi yang dinamis juga terjadi di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat karena pegawai bisa menentukan kapan saatnya berkomunikasi saling berbagi cerita dan kapan saat harus fokus bekerja, proses transaksional juga terjadi karena pegawai saling memahami dengan pegawai lainnya yang berbeda suku dan agama.”

Proses komunikasi antarbudaya merupakan interaksi antarpribadi dan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh beberapa orang yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda (Liliweri, 2003:12). Dalam komunikasi dan interaksi yang terjalin di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat tidak jarang para pegawai menggunakan bahasa daerah saat berbicara dengan rekan kerja atau saat berbalas pesan di media sosial. Walaupun terdiri dari berbagai latar belakang budaya, pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat tetap mampu menjaga hubungan harmonis.

4.2.4 Gaya Komunikasi Antarbudaya

Gaya komunikasi antar para pegawaidi Dinas Kesehatanadalah suatu kegiatan untuk mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku rekan kerjauntuk melakukan kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.Konsep hubungan antar para pegawaiberdasar pada perbedaan dalam budaya dan kepribadian masing-masing pegawai.Kualitas komunikasi antarpara pegawai merupakan fungsi dari hubungan antar personal yang dibangun diantara mereka dan bagaimana hubungan ini memberi dampak positif bagi para pegawai. Untuk membentuk suatu kerja sama yang baik jelas perlu adanya komunikasi yang baik antara unsur-unsur yang ada di dalam organisasi tersebut. Menurut Sendjaja (2004:37), gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan feedback dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan.

Komunikasi yang baik akan menimbulkan saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja antar para pegawai di Dinas Kesehatan. Saat melaksanakan suatu pekerjaan, para pegawai Dinas Kesehatan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja.Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja dan hubungan harmonis antar para pegawai.Melalui komunikasi, pegawai Dinas Kesehatan dapat meminta saran dan masukan dari rekan kerja mengenai tugas dan tanggung jawabnya di Dinas Kesehatan. Melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain dan menjaga hubungan diantara mereka.

Dalam komunikasi yang terjalin antar para pegawai Dinas Kesehatan tentu terdapat gaya komunikasi yang digunakan oleh para pegawai untuk saling berkomunikasi satu sama lain. Gaya komunikasi merupakan salah satu cara menyampaikan pesan kepada lawan bicara tentu dengan harapan lawan bicaranya memberi respon dan sikap yang baik atas komunikasi yang ia lakukan. Gaya komunikasi dipandang sebagai suatu keterampilan dalam berkomunikasi yang dimiliki oleh seseorang. Dari hasil penelitian di lapangan diperoleh hasil bahwa gaya komunikasi para pegawai di Dinas Kesehatan beraneka ragam hal tersebut terjadi karena perbedaan budaya, kepribadian dan situasi saat melakukan komunikasi. Semakin baik penerimaan gaya komunikasi seseorang tentu dapat mempermudah terciptanya komunikasi yang baik diantara para pegawai.

Dalam suatu komunikasi, sikap dan respon yang baik dari lawan bicara memberi dampak pada terciptanya komunikasi dua arah yang baik karena si pemberi pesan memperoleh respon atas pesan yang ingin ia sampaikan kepada lawan bicaranya. Komunikasi yang terjalin diantara para pegawai Dinas Kesehatan berjalan dengan baik hal ini dilihat dari sikap dan respon para pegawai saat diajak berkomunikasi dengan rekan kerjanya. Respon dan Sikap yang baik saat berkomunikasi diharapkan memberi dampak pada terciptanya hubungan dan kerja sama yang baik diantara para pegawai Dinas Kesehatan.

4.2.5 Persepsi

Seorang individu tentu memiliki konsep atau pemikiran dan persepsi terhadap suatu individu lain atau latar belakang budaya atau agama yang berbeda dengan dirinya. Pandangan seorang individu terhadap seseorang atau budaya tentu

berbeda-beda tergantung pada hal-hal yang berkembang di dalam lingkungannya. Konsep dan persepsi seseorang terhadap individu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda ada yang negatif dan ada pula yang positif. Persepsi positif dan negatif yang berkembang sedikit banyak dipengaruhi oleh pandangan yang berkembang di lingkungan sekitar individu tersebut.

Dalam hal ini kualifikasi pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat terdapat berbagai latar belakang suku dan agama yang berbeda-beda. Perbedaan agama dan budaya pada pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, di satu sisi memiliki potensi yang sangat besar dalam upaya menjalin hubungan harmonis dan kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan dan sisi lain pula harus diakui bahwa perbedaan budaya dan agama yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dapat menyebabkan munculnya prasangka negatif terhadap pegawai lain yang berbeda suku dan agamanya dengan individu tersebut. Persepsi dan prasangka negatif yang melekat pada satu suku atau agama tertentu harus disikapi dengan baik agar tidak memberi dampak buruk pada keharmonisan hubungan antar para pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh kesimpulan bahwa para pegawai mengetahui dan menganggap bahwa persepsi dan stereotipe negatif yang berkembang dan melekat pada suatu suku dan agama tertentu merupakan hal keliru yang harus disikapi dengan baik agar tidak berkembang dan menyebabkan perselisihan di kalangan pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Kemudian hasil penelitian di lapangan menjelaskan bahwa para pegawai di Dinas

Kesehatan Kabupaten Langkat menghormati perbedaan budaya dan agama yang melekat pada diri para pegawai.

Perbedaan budaya serta adanya stereotipe pada budaya atau agama tertentu selama disikapi dengan baik diharapkan akan memberikan dampak yang positif bagi hubungan antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Stereotipe pada umumnya mengarah kepada sikap negatif terhadap orang lain. Seperti ditegaskan Mulyana (2009), bahwa stereotipe muncul karena adanya perbedaan identitas kolektif yang terbangun dalam suatu budaya. Stereotipe akan semakin menguat ketika terjadi pertentangan antara dua kelompok yang berbeda.

Persepsi dan stereotipe terhadap budaya dan agama tertentu merupakan hal yang dapat mengganggu hubungan antar individu, stereotipe tersebut merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan sehari-hari seorang individu. Seseorang lebih sering mendengar tentang stereotipe negatif yang melekat pada budaya dan agama tertentu seperti pandangan dan persepsi seseorang mengenai seseorang dengan latar belakang suku tertentu akan diikuti dengan sifat yang digambarkan oleh orang lain. Pandangan tersebut didasari pada penilaian seseorang terhadap suku dan agama tertentu lalu kemudian memandang bahwa seseorang yang memiliki suku dan agama tersebut memiliki sikap dan kelakuan yang sama, pandangan seperti itu yang perlu dihilangkan dari pikiran para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

4.2.6 Kompetensi Komunikasi Antarbudaya

Dalam interaksi dan komunikasi yang dilakukan dengan latar belakang perbedaan budaya yang ada pada individu yang berinteraksi tersebut. Kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam proses komunikasi antarbudaya sangat menentukan bagaimana cara seseorang dalam berkomunikasi dan berhasil tidaknya komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu. Komunikasi yang berjalan dengan baik dipandang akan memberi dampak positif bagi hubungan individu tersebut dengan individu lainnya.

Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memiliki sumber daya manusia yang memiliki latar belakang budaya yang beraneka ragam, oleh karena itu interaksi yang terjadi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dilakukan oleh para pegawai dengan dasar perbedaan budaya dari masing-masing pegawai. Interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami. Dalam komunikasi antarbudaya yang terjalin antar para pegawai di Dinas Kesehatan, setiap pegawai harus paham bahwa guna memperoleh dampak positif dari interaksi dan komunikasi dalam masyarakat yang memiliki latar belakang budaya tentu para pegawai disini harus saling memahami dan menghormati

Hasilobservasi peneliti diperoleh kesimpulan bahwa dalam realita sehari-hari di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, penggunaan bahasa daerah saat berkomunikasi dengan rekan kerja yang berbeda budaya sedikit banyak ada saja kesulitan yang dihadapi. Kesulitan yang dihadapi saat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa daerah umumnya berupa tidak semua pegawai memahami

arti dan maksud dari setiap kata yang digunakan dalam bahasa daerah tertentu dan saat berkomunikasi dengan budaya yang berbeda seringkali dipandang dapat menimbulkan kesalahpahaman dan perselisihan, untuk menghindari hal tersebut pegawai umumnya menggunakan Bahasa Indonesia yang tentu dimengerti dengan baik oleh seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

4.2.7 Harmonisasi Hubungan

Komunikasi antarbudaya merupakan suatu proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh beberapa individu yang memiliki latar belakangbudaya dan agama yang berbeda-beda. Dalam konteks penelitian ini, pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memiliki sumber daya manusia yang berlatar belakang budaya dan agama yang berbeda satu sama lainnya. Perbedaan tersebut mengakibatkan terciptanya komunikasi yang terjalin antar individu yang memiliki perbedaan budaya dan agama.

Komunikasi antarbudaya itu sendiri dilakukan untuk memberikan dampak positif guna mempererat hubungan antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Perbedaan latar belakang budaya antar para pegawai dirasa perlu untuk dicari cara agar perbedaan tersebut tidak menjadi masalah dan malah menjadi salah satu faktor penguat hubungan antar para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memiliki faktor-faktor yang dapat membuat komunikasi antarbudaya tersebut berjalan dengan baik. Devito (dalam Liliweri, 2011:173) mengemukakan faktor tersebut yaitu :

1. Keterbukaan.
2. Sikap Empati.
3. Perasaan positif.
4. Memberikan dukungan.
5. Memelihara keseimbangan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh hasil bahwa saat berkomunikasi dengan rekan kerja yang memiliki perbedaan kebudayaan dan agama, para pegawai berupaya untuk bersikap terbuka satu sama lain dan memberitahu terutama saat rekan kerja tidak memahami maksud dari ucapannya kemudian antar para pegawai selalu mencoba untuk peduli terhadap kondisi dan perasaan dari pegawai lain di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Para pegawai pun selalu berpikiran positif terhadap rekan kerja walaupun berbeda budaya maupun agama karena para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat memahami bahwa komunikasi antarbudaya yang dilaksanakan tidak akan berdampak positif jika antar para pegawai tidak saling menghormati latar belakang budaya masing-masing pegawai dan bersikap terbuka untuk keluhan serta bertukar pendapat diantara para pegawai.

Komunikasi yang berjalan dengan baik diharapkan dapat meningkatkan hubungan antar para pegawai menjadi lebih harmonis dan meminimalisir terjadinya salah paham yang disebabkan oleh komunikasi diantara para pegawai yang berbeda budaya dan agama. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh hasil bahwa setiap pegawai berupaya untuk menjalin komunikasi yang baik dan intens dengan pegawai lain entah saat bertemu langsung atau dengan

menggunakan media sosial. Para pegawai juga berupaya untuk menjalin hubungan baik pula dengan pegawai lain di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Pegawai di Dinas Kesehatan telah terbiasa dan mampu menerima setiap perbedaan kemudian pimpinan di Dinas Kesehatan pun mampu bersikap adil terhadap seluruh pegawai. Hal tersebut seperti yang diutarakan oleh Chen (2012:67) mengenai upaya yang dianggap dapat membangun harmonisasi dalam komunikasi yaitu sikap saling menghormati dan saling menghargai, tingkatan budaya menerima perbedaan, menghargai perasaan dan pikiran orang lain dan organisasi saling mendukung sehingga menjadi akrab satu sama lain akan bekerja dengan penuh semangat dan komitmen demi meraih kesuksesan bersama.

Hubungan yang harmonis antar para pegawai merupakan hal yang penting untuk dijalin karena dengan adanya hubungan yang harmonis maka akan meminimalisir perselisihan antar para pegawai yang disebabkan oleh perbedaan budaya. Para pegawai menyadari bahwa dengan menghormati perbedaan lah akan tercipta suatu hubungan timbal balik yang positif dan hubungan yang harmonis dalam interaksi di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. Hubungan yang harmonis diantara para pegawai tentu akan membuat para pegawai menjadi lebih mudah saat bekerja sama dan menyelesaikan tugas dengan baik sehingga tercipta kinerja yang memuaskan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil analisa data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan kesimpulan terhadap penelitian tentang komunikasi antarbudaya dalam harmonisasi hubungan antar pegawai di kantor dinas kesehatan kabupaten langkat, sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi Antar Budaya

Perbedaan latar belakang budaya dan agama dari para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat membuat para pegawai harus dapat mencari cara untuk dapat berkomunikasi dengan latar belakang budaya yang beraneka ragam tersebut. Para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat mengerti beberapa bahasa daerah yang umumnya digunakan dalam komunikasi sehari-hari karena sudah terbiasa mendengar dan berbicara dengan rekan kerja yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda membuat pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dapat berkomunikasi satu sama lain dengan baik walaupun menggunakan bahasa daerah maupun Bahasa Indonesia.

2. Intensitas Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dilakukan secara tatap muka dan dengan menggunakan media sosial. Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka

dilakukan saat sedang berada di kantor atau saat sedang jam istirahat, komunikasi secara tatap muka berupa komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai dengan berbicara antar satu dengan lainnya dan komunikasi secara tatap muka berlangsung secara intens karena dilakukan hampir setiap hari kemudian komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan alat komunikasi baik itu melalui telepon, sms atau chatting menggunakan media sosial. Komunikasi melalui handphone atau media sosial dilakukan saat para pegawai berada diluar jam kerja.

3. Gaya Komunikasi Antarbudaya

Gaya komunikasi dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu di Dinas Kesehatan. Gaya komunikasi dapat menjadi alat untuk menyampaikan pesan yang ingin disampaikan kepada lawan bicaranya. Para pegawai di Dinas Kesehatan memiliki gaya komunikasi yang berbeda satu dengan lainnya. Perbedaan gaya komunikasi tersebut tergantung dengan kepribadian dan kondisi saat berkomunikasi. Para pegawai perlu memberikan respon dan sikap yang baik terhadap komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Kesehatan.

4. Persepsi

Perbedaan budaya yang ada pada diri para pegawai Dinas Kesehatan sedikit banyak memberi perbedaan pada sifat atau sikap dalam kehidupan sehari-hari. Perbedaan tersebut membuat muncul tafsiran-tafsiran terkait perbedaan latar belakang budaya seseorang. Muncul stereotip positif dan

negatif atas suatu budaya atau sikap seseorang, stereotip negatif atas suatu budaya yang dianggap hal yang keliru karena tidak tepat jika memandang suatu suku atau budaya hanya berdasarkan sikap seorang individu. Pegawai Dinas Kesehatan memandang bahwa perbedaan budaya merupakan hal penting yang harus disikapi dengan baik kemudian stereotipe negatif yang berkembang di kalangan masyarakat tertentu dan perbedaan budaya dapat diperbaiki ke depannya.

5. Kompetensi Komunikasi Antarbudaya

Para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat yang memiliki latar belakang budaya yang beraneka ragam membuat para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat menjadi terbiasa dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa daerah walaupun bahasa daerah yang digunakan tidak sama dengan latar belakang budayanya. Kemampuan para pegawai dalam memahami beberapa bahasa daerah mengakibatkan bahwa penggunaan bahasa daerah saat para pegawai berkomunikasi berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahan pahaman dan perselisihan diantara para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dan para pegawai mampu menempatkan dirinya sesuai dengan kemampuan komunikasinya.

6. Harmonisasi Hubungan

Komunikasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat untuk mempererat hubungan antar para pegawai. Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat

memiliki sumber daya manusia yang beraneka ragam latar belakang budayanya. Perbedaan budaya tersebut membuat para pegawai sering berkomunikasi dengan beberapa bahasa daerah yang berbeda. Sejauh ini komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh para pegawai berdampak positif pada terjalinnya hubungan yang harmonis antar para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat karena para pegawai sudah terbiasa hidup dalam perbedaan budaya dan berupaya saling menghormati masing-masing budaya yang melekat pada diri para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

5.2. Saran

Hasil analisa data dan pembahasan mengenai penelitian tentang Komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat dapat berjalan dengan baik, diharapkan komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat lebih intens secara tatap muka karena dipandang efektif dalam menciptakan hubungan yang harmonis di kalangan pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.
2. Para pegawai perlu meminimalisir potensi salah paham dan perselisihan yang dapat terjadi antar para pegawai, disarankan para pegawai untuk

menggunakan Bahasa Indonesia saat berkomunikasi dengan pegawai lain di Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

3. Para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat perlu menyikapi perbedaan budaya dengan baik dan stereotipe negatif yang berkembang mengenai suku atau budaya tertentu perlu dihilangkan.
4. Para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat, ke depannya diharapkan untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan pegawai lain di Dinas Kesehatan kemudian para pegawai harus lebih memperhatikan perasaan rekan kerja dan menjaga lisan dan tulisan saat sedang berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Setiawan P dan Usman H. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahar, Safaruddin. *Menjernihkan Posisi Etnis Dalam Negara Nasional*. www.SafaruddinBahar.co.id. diunduh tanggal 27 Februari 2019.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2010. *Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Darmansyah. 2012. *Pengaruh Komunikasi Antarbudaya dan Harmonisasi Hubungan Antar Pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Pengajaran Kabupaten Langkat*. Medan: Tesis Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam UIN.
- Davis, Flora. 2006. *Bagaimana Membaca Bahasa Tubuh, Dalam: Komunikasi Antar Budaya, Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Editor: Dedy Mulyana dan Jalalluddin Rakhmat. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books: Jakarta.
- Dedy N. Hidayat. 2003. *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat (<http://dinkes.langkatkab.go.id/>) diakses pada tanggal 23 Februari 2019).
- Doloksari, Sahat Marajohan. 2015. *Memahami Permasalahan Indonesia Kontemporer Dalam Siciae Polites*. Medan: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 5 No. 16.
- Effendi, Onong. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Genderungan, W.A. 2002. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- HedyHeryadi dan Hana Silvana. 2013. *Komunikasi Antarbudaya Dalam Masyarakat Multikultur: Jurnal Kajian Komunikasi Vol.1 No.1:95-108*.
- Irfan. 2015. *Harmonisasi Hubungan Sosial Antar Suku di Desa Patila Kecamatan Tana Tili Kabupaten Luwu Utara*. Skripsi. Makasar: Fakultas dakwah dan Komunikasi
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Liliweri,Alo. 2003. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2009. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: LKiS
- _____. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Prenada MediaGroup.
- _____. 2016. *Dinamika Komunikasi Antarbudaya dan Implikasi Penelitian*. Medan: USU Press.
- Lubis, Arifah Armi. 2010. *Identitas Etnis dan Komunikasi Antarbudaya: Studi Kasus Peran Identitas Etnis dan Komunikasi Antarbudaya pada Mahasiswa Asal Malaysia di Fakultas Kedokteran USU*. Latihan Ilmiah. Medan Universitas Sumatera Utara: FISIP USU.
- Lubis, Lusiana Andriani. 2016. *Pemahaman Praktis Komunikasi Antarbudaya*. Medan: USU Press.
- Lubis, Suwardi. 1999. *Komunikasi Antarbudaya; Studi Kasus Batak Toba dan Etnik Cina*. Medan: USU Press.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, cetakan kelima, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2005. *Komunikasi Efektif Suatu Pendekatan Lintasbudaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Luthfi. 2018. *Pengaruh Komunikasi Antarbudaya Terhadap Hubungan Harmonisasi Masyarakat Desa Tanjung Siporkis Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang*. Medan : Jurnal Network Media Vol.1 No.1: 2569-6446.
- Mulayana dan Jalaluddin, Rakhmat.2005.*Komunikasi Antarbudaya Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2007. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedi.2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rusli. 2012. *Komunikasi Antarbudaya Di Era Budaya Siber*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Rahardjo, Turnomo. 2005. *Menghargai Perbedaan Kultural: Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sendjadja, S. Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Soekanto, Soerjono.1996. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, Muhammad, dkk. 2017. *Komunikasi Antarbudaya dalam membentuk Harmonisasi Kerja di CV Fajar Advertising*. Tesis. Bengkulu: Fakultas Ilmu Komunikasi
- Yeasy,AgustinaSari.2018.*Dinamika komunikasi Antarbudaya Dalam Harmonisasi Santri di Pondok Pesantren DarulA'mal Metro*: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Vol.3 No.1:162-192.