

**SKRIPSI**  
**DINAMIKA KOMUNIKASI PADA DISKUSI KELOMPOK**  
**BEDA BUDAYA DI WISMA BAHASA YOGYAKARTA**  
*(Studi Kasus Berdasarkan Teori *Anxiety and Uncertainty Management*)*



**Disusun Oleh:**  
**Imelda Merlis Medellu**  
**NPM : 11 09 04533**

**Dosen Pembimbing:**  
**Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKUSLTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**2018**

# HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

DINAMIKA KOMUNIKASI PADA DISKUSI KELOMPOK  
BEDA BUDAYA DI WISMA BAHASA YOGYAKARTA

Disusun Guna Melengkapi Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

Imelda Merlis Medellu

11 09 04533

Disetujui oleh:



Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si

Dosen Pembimbing

# HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

DINAMIKA KOMUNIKASI PADA DISKUSI KELOMPOK  
BEDA BUDAYA DI WISMA BAHASA YOGYAKARTA

Oleh

Imelda Merlis Medellu

11 09 04533

Telah diuji pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 8 Juni 2018

Pukul : 14.30 WIB

Tempat : Ruang Ujian Fisip UAJY

## TIM PENGUJI

F. Anita Herawati, M.Si.

Penguji Utama

(.....)

Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji 1



(.....)

Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si.

Penguji 2

(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imelda Merlis Medellu

NIM : 11 09 04533

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta (Studi Kasus Berdasarkan Teori *Anxiety and Uncertainty Management*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan plagiarism atau hasil pencurian tulisan orang lain yang saya akui sebagai miliksaya.

Apabila dikemudian hari ditemukan fakta yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi dengan sebagaimana mestinya.

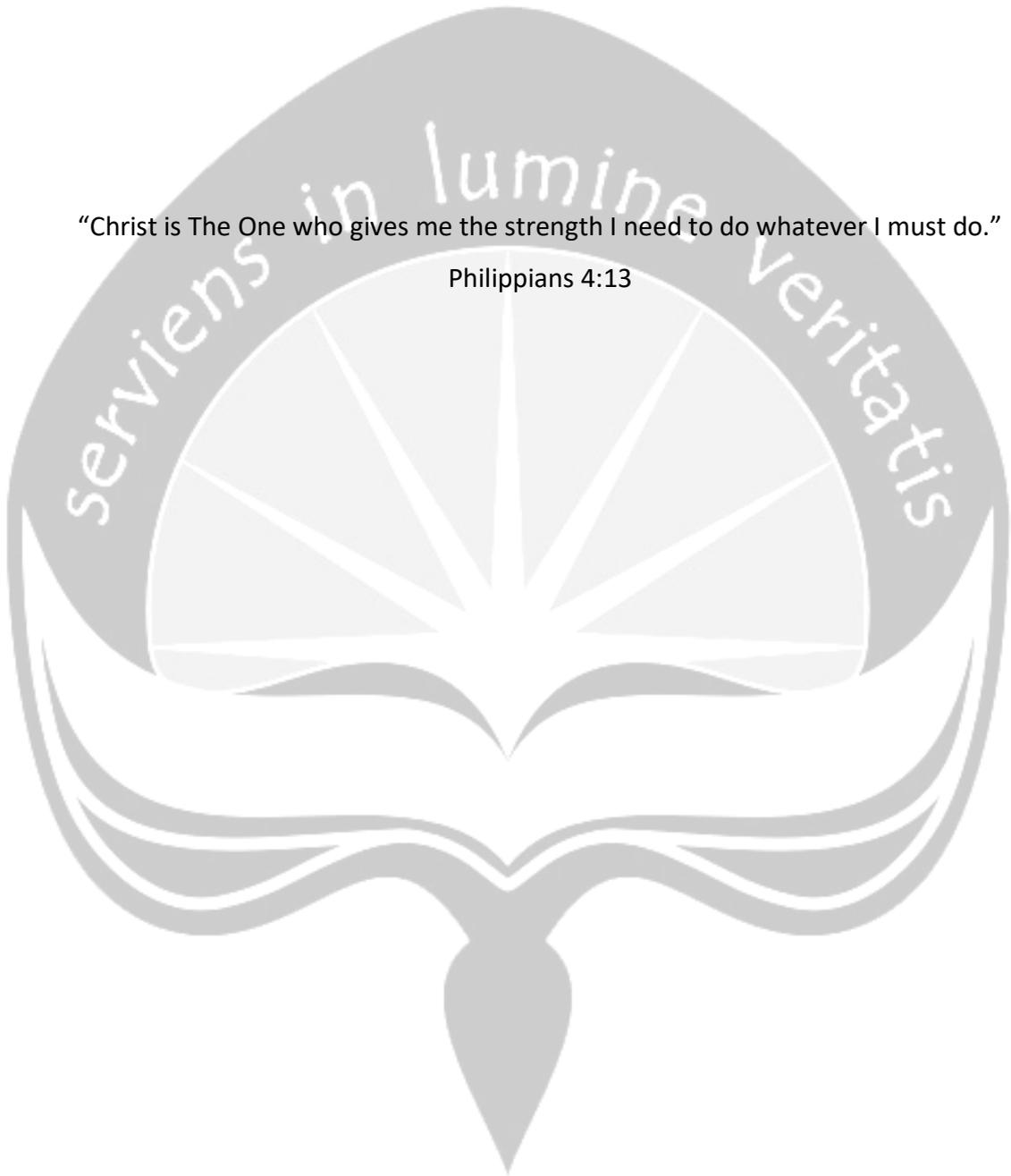
Yogyakarta, 23 Mei 2018



• Imelda Merlis Medellu

“Christ is The One who gives me the strength I need to do whatever I must do.”

Philippians 4:13





*serviens in lumine veritatis*

*The sun, moon and star shout Your Name, they give You worship  
and I, I'll do the same  
with all my heart, I give You Worship  
Thankyou Jesus!*

*To my dearest parents, Papa and Mama  
To my lovely sister Feralika,  
and to my sweet little brother Rolis Stefan  
thankyou so much for loving me unconditionally, I love you all!*

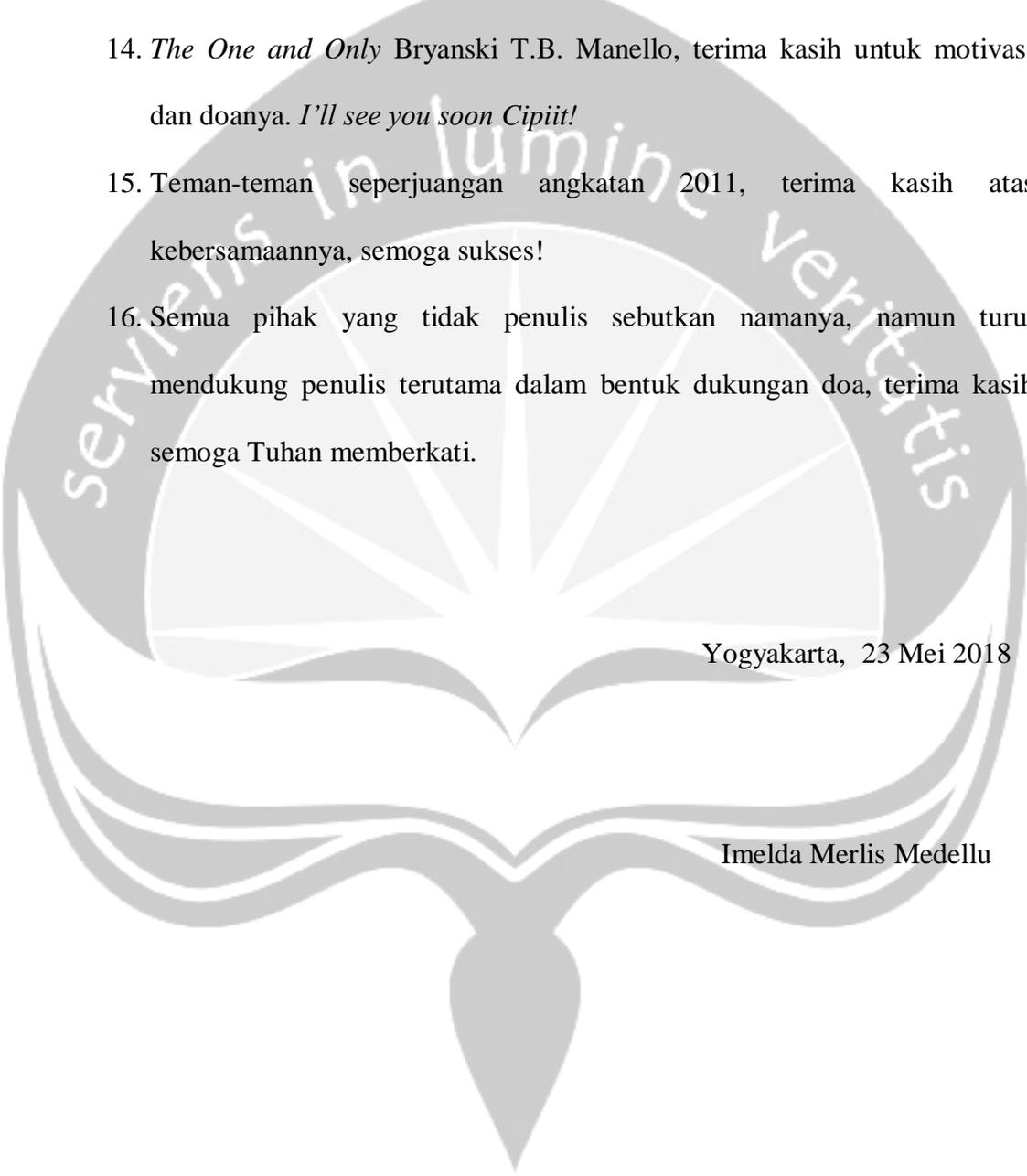
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan anugerah-Nya, pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul “DINAMIKA KOMUNIKASI PADA DISKUSI KELOMPOK BEDA BUDAYA DI WISMA BAHASA YOGYAKARTA (Studi Kasus Berdasarkan teori *Anxiety and Uncertainty Management*). Laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) dalam kegiatan akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adapun penulis telah melalui perjalanan panjang penuh tantangan dan rintangan sejak awal penyusunan proposal, penelitian, hingga proses penyusunan laporan ini. Namun, penulis merasa sangat bersyukur karena ada banyak pihak yang terus memberikan motivasi dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. *My Almighty God*, Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas kasih setiaMu menolongku, menguatkanmu, dan mengangkatku disaat terjatuh. Terima kasih untuk rancangan damai sejahtera yang telah Engkau siapkankan bagiku.
2. *My beloved parents*, Mama & Papa, terima kasih untuk cinta dan kasih sayang yang begitu besar dalam mendidik dan membina penulis. Untuk setiap doa yang selalu memberikan kekuatan baru bagi penulis dalam menggapai cita-cita dan impian. *I love you, Mom & Dad!*
3. *My beloved sister Feralika & my little brother Rolis Stefan*, terima kasih sudah menjadi kekuatan dan penghiburanku, *I love you so much!*

4. Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, perhatian, motivasi dan kesabarannya dalam membimbing penulis sejak awal pembuatan proposal hingga penyelesaian laporan ini.
5. Ibu F Anita Herawati, M.Si. selaku dosen penguji, terima kasih untuk saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi keberhasilan penyusunan laporan skripsi ini.
6. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si. selaku dosen penguji, terima kasih banyak atas dukungan kritik dan sarannya.
7. Bapak Agus Suhardjono, selaku Direktur Wisma Bahasa Yogyakarta, terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan Penelitian di Wisma Bahasa Yogyakarta.
8. Ibu Nurzi Doman, selaku Manajer Divisi *Marketing* Wisma Bahasa, Terima kasih atas perhatian dan dukungannya selama proses Penelitian.
9. Ibu Rina, Manajer *Research and Development* Wisma Bahasa, terima kasih banyak atas bantuan dan arahnya.
10. Mas Aziz, *Customer Relations Officer* Wisma Bahasa, terima kasih banyak untuk dukungannya, semoga sukses!
11. Mbak Priska, Mbak Lusi, Mbak Roro, Mbak Christin, dan Mbak Vita dan teman-teman di Wisma Bahasa Yogyakarta lainnya, terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya.
12. Sahabat-sahabat tercinta *The Cemon*, Kak Fiit, Inri, Dian & Utin, terima kasih sudah menjadi teman hidupku selama ini, *stay solid ya girls*. Ingat, banyakin *squat*, kurangi gorengan tapi jangan *sampe* kurus okey..!

- 
13. *My special Bruder*, Oktian S. Buneke, terima kasih sudah menjadi teman curhat yang baik. Terima kasih untuk semua perhatian dan nasehatnya, sukses selalu dan semoga segera menemukan tulang rusuk!
14. *The One and Only* Bryanski T.B. Manello, terima kasih untuk motivasi dan doanya. *I'll see you soon Cipiit!*
15. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011, terima kasih atas kebersamaannya, semoga sukses!
16. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan namanya, namun turut mendukung penulis terutama dalam bentuk dukungan doa, terima kasih semoga Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Imelda Merlis Medellu

**DINAMIKA KOMUNIKASI PADA DISKUSI KELOMPOK  
BEDA BUDAYA DI WISMA BAHASA YOGYAKARTA  
(Studi Kasus Berdasarkan teori *Anxiety and Uncertainty Management*)**

**Abstraksi**

Komunikasi seringkali menempatkan kita dalam situasi dan kondisi komunikasi yang tidak nyaman, di mana kita merasa gelisah dan gugup. Situasi ini biasanya terjadi ketika kita bertemu dan berkomunikasi dengan orang yang tidak kita kenal atau orang asing yang berbeda budaya. Menurut Gudykunst ketika kita bertemu dengan orang asing (*different or unknown to us*), kita memiliki sedikit ketidakpastian dan kecemasan mengenai interaksi dengan orang tersebut. Ketidakpastian (*uncertainty* umumnya berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan untuk memprediksi orang lain, sedangkan kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan khawatir/gelisah (Littlejohn dkk, 2017:396).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika komunikasi pada diskusi kelompok yang melibatkan partisipan-partisipan yang berasal dari kebudayaan yang berbeda-beda. Perbedaan budaya dalam penelitian ini mencakup perbedaan bahasa, dan perbedaan kebudayaan konteks tinggi-rendah. Umumnya, anggota-anggota kelompok kebudayaan konteks tinggi, seperti orang Indonesia, sangat mengandalkan keseluruhan situasi komunikasi untuk menafsirkan kejadian-kejadian. Sedangkan, anggota-anggota kelompok kebudayaan konteks rendah seperti orang Australia, Amerika dan Jerman, biasanya lebih mengutamakan makna pesan verbal. Pertemuan antarbudaya ini menyebabkan terjadinya perubahan pada diri partisipan diskusi kelompok. Perubahan-perubahan tersebut berkaitan erat dengan tingkat kecemasan dan ketidakpastian individu partisipan dan upaya adaptasi. Tingkat kecemasan dan ketidakpastian individu yang dipengaruhi oleh faktor identitas diri, pengalaman persahabatan dengan orang asing, dan pengetahuan bahasa asing. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam (*indepth interview*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa terdiri atas empat gejala utama yang mengindikasikan adanya peningkatan dan penurunan kecemasan dan ketidakpastian para partisipan yang terjadi dalam tiap-tiap fase diskusi, yaitu: kebisuan, kebingungan, kesalahpahaman dan pesan-pesan yang tidak terbaca. Faktor budaya yang paling berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi pada diskusi beda budaya dalam hal ini adalah perbedaan bahasa.

Kata kunci : Dinamika, Komunikasi, Perbedaan Budaya, Diskusi kelompok, Kecemasan dan Ketidakpastian.

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                          | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                    | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                     | iii     |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                     | iv      |
| <b>HALAMAN MOTO</b> .....                           | v       |
| <b>HALAMAM PERSEMBAHAN</b> .....                    | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | vii     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | x       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | xi      |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....                           | xiii    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | xiv     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | xv      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                        | xvi     |
| <br>  |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |         |
| A. Latar Belakang .....                             | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                            | 8       |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 8       |
| D. Manfaat Penelitian .....                         | 8       |
| E. Kerangka Teori .....                             | 9       |
| F. Kerangka Konsep .....                            | 31      |
| G. Metodologi Penelitian .....                      | 36      |
| <br>  |         |
| <b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>            |         |
| A. Sejarah dan Profil Wisma Bahasa Yogyakarta ..... | 43      |
| B. Visi & Misi .....                                | 46      |
| C. Logo .....                                       | 47      |
| D. Struktur Organisasi .....                        | 47      |
| E. Produk Layanan .....                             | 48      |
| 1. Program Bahasa .....                             | 48      |
| 2. Program Budaya .....                             | 52      |
| 3. <i>Fieldtrip</i> Program .....                   | 53      |
| F. Pelanggan Wisma Bahasa Yogyakarta .....          | 53      |
| G. Kelompok Diskusi Wisma Bahasa Yogyakarta .....   | 55      |
| 1. Latar Belakang & Tujuan Kelompok Diskusi .....   | 55      |
| 2. Peran Guru .....                                 | 57      |
| 3. Kondisi Perbedaan Budaya .....                   | 58      |
| 4. Profil Subyek Penelitian .....                   | 61      |

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

|  |     |
|--|-----|
| A. Deskripsi Hasil Penelitian .....  | 63  |
| 1. Tahapan Diskusi Kelompok Wisma Bahasa .....   | 64  |
| 2. Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya .....   | 66  |
| a. Pertukaran Informasi dalam Diskusi Kelompok .....   | 66  |
| b. Gejala-Gejala Komunikasi dan Upaya Adaptasi Partisipan<br>dalam Diskusi Kelompok .....  | 68  |
| c. Pemecahan Masalah dan Penentuan Solusi .....  | 79  |
| B. Analisis Data .....   | 82  |
| 1. Bentuk Diskusi Kelompok Wisma Bahasa .....  | 87  |
| 2. Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda<br>Budaya Berdasarkan Teori Pengelolaan Kecemasan<br>dan Ketidakpastian ( <i>Anxiety and Uncertainty<br/>        Management/AUM Theory</i> ) ..... | 91  |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>  |     |
| A. Kesimpulan .....  | 107 |
| B. Saran .....   | 109 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 113 |

## DAFTAR BAGAN

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Bagan 2.1 | :Struktur Organisasi Wisma Bahasa .....   | 47 |
| Bagan 3.1 | : Skema Dinamika Komunikasi yang Terjadi pada Diskusi<br>Kelompok Beda Budaya ..... | 87 |



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Logo Wisma Bahasa ..... 47



## DAFTAR TABEL

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| Tabel 1.1 | : Susunan Negara Berdasarkan Dimensi Budaya Konteks<br>Tinggi-Rendah.....  | 21  |
| Tabel 2.1 | : Klasifikasi Level Program <i>Indonesia &amp; Javanese<br/>Language Course in Yogyakarta</i> .....  | 48  |
| Tabel 2.2 | : Pelanggan Wisma Bahasa Yogyakarta .....  | 54  |
| Tabel 2.3 | : Profil Partisipan Guru .....   | 61  |
| Tabel 2.4 | : Profil Partisipan Murid.....   | 62  |
| Tabel 3.2 | :Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda<br>Budaya Berdasarkan Teori Pengelolaan Kecemasan dan<br>Ketidakpastian ( <i>Anxiety and Uncertainty Management<br/>/AUM Theory</i> )..... | 105 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Observasi
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berkomunikasi dengan orang lain merupakan salah satu sifat alami manusia. Sejak lahir hingga masa tuanya seorang individu senantiasa memerlukan bantuan dari individu lainnya, karena itu manusia senantiasa berkomunikasi dan menjalin kerja sama guna memenuhi kebutuhan bersama. Namun, pada prosesnya komunikasi seringkali menempatkan seseorang dalam situasi dan kondisi yang tidak nyaman, di mana individu tersebut merasa gelisah dan gugup. Situasi ini biasanya terjadi ketika individu bertemu dan berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenal atau orang asing. Menurut Gudykunst ketika individu bertemu dengan orang asing (*different or unknown to us*), individu memiliki sedikit ketidakpastian dan kecemasan mengenai interaksi dengan orang tersebut. Biasanya seseorang cenderung merasa ragu, bingung, dan gugup ketika berkomunikasi dengan orang baru. Hal ini terjadi karena individu tersebut tidak memiliki informasi yang cukup mengenai orang tersebut. Ketidakpastian (*uncertainty*) umumnya berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan untuk memprediksi orang lain, sedangkan kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan khawatir/gelisah (Littlejohn dkk, 2017:396).

Sama halnya dengan situasi komunikasi dengan orang asing, komunikasi dengan orang yang berasal dari budaya yang berbeda dengan kita, juga dapat menjadi sulit dan mungkin gagal. Sebagaimana yang diungkapkan

oleh Gudykunst dalam (Littlejohn dkk, 2017:396), hubungan dengan orang yang berbeda budaya sama halnya berkomunikasi dengan orang asing (*strangers*). Gudykunst mengatakan bahwa semua orang dari berbagai kebudayaan mencoba untuk mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pada tahap awal sebuah hubungan, akan tetapi mereka melakukannya dengan cara-cara yang berbeda. Perbedaan ini mengacu pada kategori budaya individu, apakah orang ini merupakan anggota dari sebuah kelompok kebudayaan dengan konteks tinggi atau konteks rendah. Umumnya, anggota-anggota kelompok kebudayaan konteks tinggi, sangat mengandalkan keseluruhan situasi komunikasi untuk menafsirkan kejadian-kejadian. Sedangkan, anggota-anggota kelompok kebudayaan konteks rendah, biasanya lebih mengandalkan makna pesan verbal. Para anggota kelompok kebudayaan konteks tinggi seperti orang-orang Jepang, sangat mengandalkan isyarat nonverbal dan informasi latar belakang seseorang untuk mengurangi ketidakpastian. Sementara para anggota kelompok kebudayaan konteks rendah seperti orang-orang Inggris biasanya mengurangi ketidakpastiannya dengan bertanya secara langsung kepada seseorang mengenai pengalaman, sikap, dan keyakinannya (Littlejohn & Foss, 2009:220-221).

Kecemasan dan ketidakpastian dalam berkomunikasi biasanya terjadi dalam konteks komunikasi interpersonal, namun bukan berarti hal ini tidak dapat terjadi dalam konteks komunikasi kelompok. Seperti misalnya kelompok diskusi di Wisma Bahasa Yogyakarta yang melibatkan orang-orang dari berbagai negara (orang asing/*strangers*) dalam diskusi kelompok

berbahasa Indonesia. Wisma Bahasa adalah sebuah lembaga Pelatihan Bahasa Indonesia untuk Pembelajar Asing (BIPA) yang berkantor pusat di Yogyakarta. Umumnya partisipan diskusi Kelompok ini terdiri dari guru-guru asal Indonesia dan murid-murid Wisma Bahasa yang berasal dari berbagai negara seperti Australia, Jerman, Jepang, Amerika, dan Thailand. Para partisipan diskusi tidak hanya berbeda latar belakang bahasa, namun kadangkala juga memiliki sejumlah perbedaan budaya yang mempengaruhi proses komunikasi, seperti perbedaan gaya komunikasi yang mengacu pada perbedaan konteks budaya tinggi-rendah. Dengan demikian komunikasi yang terjalin di sana merupakan komunikasi antarbudaya, sebagaimana yang dikemukakan oleh West & Turner (2008:42) komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara individu-individu yang latar belakang budayanya berbeda.

Budaya berdasarkan definisinya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sekelompok individu yang diwariskan dari generasi ke generasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh E.B. Taylor (1871) dalam (Soekanto, 1997:189), “budaya adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan dan kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat”. Komunikasi dan budaya sebenarnya memiliki hubungan yang sangat erat, sebagaimana yang dikatakan oleh Edward T. Hall dalam Samovar & Porter (2004:76), “*communications is culture*” dan “*culture is communication*”, Maksudnya, komunikasi merupakan satu-satunya cara/mekanisme yang dapat dilakukan individu untuk mensosialisasikan

norma-norma budaya masyarakat, baik secara horizontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal dari suatu generasi ke generasi berikutnya. Sementara budaya biasanya tampak dari pola perilaku, tindak tutur, kebiasaan, serta cara pandang (persepsi) seorang individu terhadap sesuatu hal.

Tiap-tiap individu baik yang berasal dari kebudayaan konteks tinggi maupun kebudayaan konteks rendah memiliki sifat-sifat, pola perilaku komunikasi serta cara pandang yang berbeda-beda. Sehingga, ketika individu-individu yang berbeda budaya itu ditempatkan dalam sebuah kelompok diskusi, maka hal ini sangat mungkin menyebabkan meningkatnya ketidakpastian karena individu partisipan mungkin mengalami kesulitan dalam memprediksi partisipan lainnya. Sejalan dengan hal itu, kecemasan individu partisipan juga biasanya akan meningkat. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, komunikasi antar budaya seperti pada diskusi Kelompok di Wisma Bahasa Yogyakarta, seringkali menjadi canggung dan diwarnai ekspresi gelisah, gugup dan binggung dari beberapa partisipan murid. Hal tersebut dibenarkan oleh salah seorang guru yang menyatakan bahwa situasi komunikasi yang demikian memang biasa terjadi dalam diskusi Kelompok Wisma Bahasa. Hal ini diungkapkan oleh Roro, guru koordinator kelas diskusi Wisma Bahasa dalam wawancara pada tanggal 30 Januari 2018, yang mengatakan bahwa:

“Kalau suasana canggung itu memang kadang-kadang diawal diskusi itu cukup sering ya, masih banyak yang binggung, atau kadang ada juga yang mungkin merasa gugup jadi agak takut begitu untuk berbicara. Ya memang ketika diawal-awal itu biasanya mereka masih malu-malu jadi harus dipancing dulu begitu. Nah, sebenarnya saya pikir guru-guru yang lain itu sebenarnya paham kalau

suasana sudah mulai canggung begitu, terus ada guru yang mulai bercanda, atau mengatakan lelucon, hal-hal yang lucu itu biasanya kan bisa mengakrabkan suasana.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, sangat jelas menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pada diskusi kelompok Wisma Bahasa sangat bergantung pada peran partisipan guru yang dalam membangun komunikasi dengan para murid. Sebagaimana yang diungkapkan oleh guru Roro di atas, guru-guru sebagai orang Indonesia harus tahu bagaimana mencairkan suasana dan menjalin keakraban dengan murid-murid yang merupakan orang-orang asing (*strangers*) yang memiliki latar belakang bahasa dan konteks budaya yang berbeda.

Komunikasi yang terjalin diantara para partisipan diskusi kelompok ini, tidak sekedar pengenalan saja melainkan jauh lebih intens. Para partisipan diskusi kelompok biasanya terlibat dalam proses berbagi pengalaman dan pemecahan masalah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Usman, 2008:94), diskusi kelompok merupakan suatu proses yang teratur yang melibatkan sekelompok orang dalam interaksi tatap muka yang informal dengan berbagai pengalaman atau informasi, pengambilan kesimpulan atau pemecahan masalah. Selain itu, berbeda dengan komunikasi interpersonal, dalam diskusi Kelompok ini partisipan terlibat dalam proses komunikasi dengan banyak orang asing. Dalam situasi yang demikian, individu partisipan sangat mungkin mengalami peningkatan ketidakpastian dan kecemasan karena harus berkomunikasi dengan banyak orang asing dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baru dipelajari. Situasi ini tentunya akan semakin sulit bagi partisipan murid baru yang kemampuan bahasa Indonesianya masih minim.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Gudykunst pengetahuan bahasa asing akan sangat membantu individu mengatasi ambiguitas dan meningkatkan toleransi atas perbedaan (Littlejohn dkk, 2017:397). Namun bila individu tidak memiliki pengetahuan bahasa asing yang cukup, maka sangat mungkin partisipan mengalami peningkatan ketidakpastian dan kecemasan yang menyebabkan individu merasa gugup dan binggung. Selain itu, keterbatasan informasi mengenai latar belakang, sikap dan nilai seseorang seringkali menyebabkan salah persepsi sehingga menyebabkan komunikasi dalam diskusi kelompok menjadi kurang efektif. Dengan demikian, pengetahuan bahasa dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat mempengaruhi ketidakpastian dan kecemasan individu partisipan diskusi kelompok. Kondisi komunikasi antarbudaya pada diskusi kelompok seperti di Wisma Bahasa tentunya akan menunjukkan sejumlah gejala yang berbeda dengan kelompok biasa. Komunikasi pada diskusi kelompok tersebut, tentunya melibatkan proses-proses pengelolaan ketidakpastian dan kecemasan yang dilakukan individu partisipan untuk menyesuaikan diri dan berkomunikasi dengan partisipan lainnya. Semua proses komunikasi tersebut tentunya akan menciptakan suatu dinamika komunikasi yang berbeda dengan komunikasi antar budaya pada umumnya, sehingga hal ini menjadi menarik untuk dipelajari secara lebih mendalam.

Sejauh ini penelitian terkait dinamika komunikasi yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu sebagian besar berfokus pada komunikasi kelompok pada konteks komunikasi organisasi. Misalnya,

penelitian yang dilakukan oleh Rebekka Rismayanti (2013) mengenai Analisis Dinamika Komunikasi Tim Kerja *Public Relations* Berdasarkan Teori *Groupthink* (Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Kerja Tim PR dalam Perencanaan *Event* Malam Tahun Baru 2013 di Hotel Jayakarta Lombok). Penelitian lainnya berfokus pada komunikasi kelompok pada konteks komunitas sosial, yakni penelitian yang dilakukan oleh Indah Ratnasari (2015) mengenai Dinamika Komunikasi Kelompok dalam Proses Pengambilan Keputusan (Studi Kasus di Himpunan Pedagang Pasar Klewer Surakarta Pasca Kebakaran 27 Desember 2014). Sementara itu, penelitian yang mengkaji tentang perbedaan budaya adalah penelitian yang dilakukan oleh Cinhya Ristaviana (2014) mengenai Pengaruh Perbedaan Budaya Pemimpin terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan *Middle Manager* Hotel Phoenix Yogyakarta. Dengan demikian, penulis mengambil kesimpulan bahwa belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji mengenai dinamika komunikasi kelompok dalam konteks komunikasi antar budaya.

Peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai dinamika komunikasi kelompok, namun pada *setting* diskusi kelompok yang partisipannya berbeda budaya. Dengan menggunakan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory*) Gudykunst, yaitu sebuah teori komunikasi yang menekankan pentingnya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian untuk mencapai komunikasi yang efektif dalam interaksi antar budaya (Gudykunst & Kim, 2003:42). *AUM theory* menyatakan bahwa umumnya kecemasan dan

ketidakpastian individu dipengaruhi oleh konteks budaya tinggi-rendah. Dengan demikian *setting* komunikasi pada diskusi kelompok yang melibatkan partisipan-partisipan yang berasal dari budaya yang berbeda-beda, tentunya menjadi suatu ruang observasi yang tepat untuk mengetahui dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya. Dengan demikian, peneliti bermaksud untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: *Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya* dengan memilih lokasi penelitian di Wisma Bahasa Yogyakarta.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui dan mendeskripsikan dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran detail mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya. Sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan acuan bagi Wisma Bahasa dalam mengevaluasi proses pembelajaran dengan metode diskusi kelompok dan dampaknya terhadap kompetensi murid-muridnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi akademisi lainnya untuk mengembangkan penelitian lanjutan mengenai dinamika komunikasi, khususnya dalam konteks diskusi kelompok beda budaya.

## E. Kerangka Teori

Penelitian ini berfokus pada dinamika komunikasi, khususnya pada diskusi Kelompok beda budaya. Dengan demikian landasan teori pada penelitian ini diawali dengan pemaparan mengenai teori komunikasi yang mencakup: definisi komunikasi, prinsip komunikasi dinamik transaksional, dan komunikasi kelompok. Poin kedua berisi pemaparan teori diskusi kelompok yang mencakup: definisi diskusi kelompok, tujuan, bentuk-bentuk diskusi kelompok, dan fase-fase diskusi kelompok. Poin ketiga berisi pemaparan teori mengenai perbedaan budaya yang mencakup: definisi budaya dan pola budaya. Poin ke-empat berisi pemaparan mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya yang mencakup: definisi dinamika dan definisi dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda

budaya. Sedangkan poin kelima berisi pemaparan mengenai teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory*).

## 1. Komunikasi

Komunikasi secara etimologis, menurut Wilbur Schramm berasal dari bahasa latin "*communicatio*" dari asal kata "*communis*" yang berarti "*common*" (bersifat umum, sama, atau bersama-sama). Sedangkan kata kerjanya "*communicare*" yang berarti berdialog, berunding atau bermusyawarah. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan komunikan (Rosmawaty, 2010:17).

Berikut ini adalah beberapa definisi mengenai komunikasi dari para ahli yang dikutip oleh Rosmawaty dalam bukunya yang berjudul "Menenal Ilmu Komunikasi (2010:17) :

- a. Menurut Gerbner (1958), komunikasi merupakan suatu interaksi sosial melalui pesan-pesan yang dapat diberi sandi (kode) secara formal, simbolis, atau penggambaran peristiwa tentang beberapa aspek budaya yang sama-sama dimiliki.
- b. Menurut Devito (1997), komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.
- c. Menurut Lewis (1963), komunikasi adalah proses di mana seseorang mengurangi ketidakpastian mengenai penyimpangan dengan mendeteksi isyarat yang diberikan padanya agar menjadi relevan terhadap penyimpangan tersebut.

Sementara itu menurut Samovar, Porter dan Janin (dalam Purwasito, 2003:198), komunikasi adalah “*a two way on going, behaviour affecting process in which one person (a source) intentionally encodes and transmits a message through a channel to an intended audience (receiver) in order to induce a particular attitude or behaviour*”. Secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai proses *decoding* dan *encoding* makna pesan antara komunikator dengan komunikan yang bertujuan untuk menimbulkan efek sikap dan perilaku tertentu. Berdasarkan definisi tersebut proses komunikasi melibatkan beberapa unsur yaitu sumber (komunikator), pesan (*message*), saluran (*channel*), penerima (komunikan) dan efek.

Selain definisi-definisi tersebut di atas, terdapat banyak definisi lainnya mengenai komunikasi. Namun arti/makna komunikasi dapat dipahami melalui prinsip-prinsip dasar komunikasi sebagaimana yang dipaparkan oleh Mulyana & Rakhmat (2000:16-18). Secara umum terdapat empat prinsip dasar komunikasi. Prinsip dasar yang pertama adalah “komunikasi itu dinamis”. Dinamis yakni komunikasi adalah aktivitas yang terus berlangsung dan selalu berubah. Proses ini terjadi setiap saat, ketika kita sebagai pelaku komunikasi berinteraksi dengan orang-orang disekitar kita. Secara konstan, sadar atau tidak sadar kita dipengaruhi oleh pesan dari orang lain, dan sebaliknya orang-orang tersebut kemungkinan juga terpengaruhi dengan pesan yang kita sampaikan, dan sebagai konsekuensinya kita semua (manusia) mengalami perubahan terus menerus.

Prinsip dasar yang kedua adalah “komunikasi itu interaktif”. Interaktif dalam hal ini merujuk pada interaksi yang melibatkan dua pihak atau lebih (sumber dan penerima) yang memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda sehingga mempengaruhi proses interaksi tersebut. Proses komunikasi terjalin secara timbal-balik yang memungkinkan pihak-pihak tersebut saling mempengaruhi, menggambarkan suatu proses transaksional. Transaksional di sini mengandung makna adanya obyek yang dipertukarkan antar pihak-pihak dalam komunikasi. Obyek atau inti dari komunikasi adalah pesan yang disampaikan oleh kedua belah pihak, baik sumber maupun penerima. Dalam transaksi ini, kedua pihak memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan dan menyandi pesan. Pesan dapat berupa stimuli verbal, nonverbal dan kontekstual yang berperan sebagai isyarat-isyarat kepada sumber dan penerima tentang kualitas dan kredibilitas pesan.

Berdasarkan kedua prinsip tersebut, Mulyana & Rakhmat (2000:14) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses “dinamik transaksional” yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimanya dengan sengaja menyandi (*to code*) perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan lewat suatu saluran (*channel*), guna merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu.

Prinsip dasar yang ketiga adalah “komunikasi itu tak dapat dibalik (*irreversible*)” yang berarti kita tak dapat menarik kembali pesan yang telah kita sampaikan dan begitu juga pengaruhnya. Begitu seseorang terpengaruh oleh suatu pesan, pengaruh tersebut tidak dapat ditarik sepenuhnya. Itulah

sebabnya individu selalu berupaya menyesuaikan diri dengan lingkungan komunikasinya, untuk memperoleh respon atau pengaruh yang diinginkan. Sedangkan prinsip dasar yang ke-empat adalah “komunikasi berlangsung dalam konteks fisik dan konteks sosial”. Proses interaksi antar individu tidak terisolasi melainkan terjadi dalam lingkungan fisik dan dinamika sosial tertentu. Lingkungan fisik meliputi obyek-obyek fisik seperti cahaya, tumbuhan, jendela, keheningan, kebisingan dan lain-lain. Dengan kata lain ada banyak aspek lingkungan fisik yang dapat mempengaruhi komunikasi. Sedangkan konteks sosial menentukan hubungan sosial antara sumber dan penerima, seperti kedudukan, dan jabatan (guru-murid, atasan-bawahan). Konteks sosial mempengaruhi komunikasi dalam bentuk bahasa yang digunakan, penghormatan yang ditunjukkan, waktu, suasana hati, dan kepercayaan diri. Lingkungan sosial merefleksikan bagaimana orang hidup, bagaimana ia berinteraksi dengan orang lain. Dengan kata lain lingkungan sosial ini adalah budaya (Mulyana & Rakhmat, 2000:18). Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini berfokus pada dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya. Perbedaan budaya yang dimaksud adalah perbedaan budaya para partisipan diskusi kelompok. Meskipun begitu, konteks penelitian ini adalah komunikasi pada suatu diskusi kelompok, sehingga komunikasi yang dibicarakan disini merupakan salah satu bentuk komunikasi kelompok.

Kelompok menurut Adams & Galanes adalah *“three or more individuals who have a common purpose, interact with each other, influence*

*each other, and are interdependent*". Sedangkan komunikasi kelompok (*group communication*) adalah *"the verbal and nonverbal interaction among members of a group"* (Adams & Galanes, 2003:11). Sementara itu, Michael Burgoon sebagaimana yang dikutip oleh Djuarsa (1994:91) memaparkan definisi yang menjelaskan karakteristik dan tujuan komunikasi kelompok secara detail. Burgoon mengatakan bahwa komunikasi kelompok merupakan interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.

Diskusi kelompok dalam konteks penelitian ini adalah diskusi Kelompok yang dilakukan untuk tujuan pembelajaran Bahasa Indonesia, di mana partisipan yang terlibat terdiri dari guru-guru asal Indonesia dan partisipan murid dari berbagai negara. Dengan demikian, komunikasi pada diskusi kelompok ini dijalin dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris sebagai bahasa pendukung. Dengan karakteristik partisipan yang berbeda budaya, dan berbeda bahasa, komunikasi kelompok pada diskusi kelompok ini tentunya akan sangat berbeda dengan komunikasi pada kelompok yang homogen. Oleh karenanya, menarik untuk dikaji secara mendalam bagaimana perilaku komunikasi pada suatu diskusi kelompok beda budaya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Goldberg dkk (1985: 6). Komunikasi kelompok adalah suatu bidang studi, penelitian, dan penerapan yang menitikberatkan, tidak hanya pada proses kelompok secara umum tetapi juga pada perilaku

komunikasi individu-individu pada tatap muka kelompok diskusi kecil. Guna memperdalam pemahaman mengenai konteks penelitian ini, maka pada poin selanjutnya dipaparkan penjelasan mengenai diskusi kelompok.

## 2. Diskusi Kelompok

Diskusi kelompok menurut M. Uzer Usman (2008: 94), merupakan suatu proses yang teratur yang melibatkan sekelompok orang dalam interaksi tatap muka yang informal dengan berbagai pengalaman atau informasi, pengambilan kesimpulan atau pemecahan masalah. Sementara itu, menurut Romlah (2006:89), diskusi kelompok merupakan percakapan yang sudah direncanakan antara tiga orang atau lebih dengan tujuan untuk memecahkan masalah atau untuk memperjelas suatu persoalan, di bawah pimpinan seorang pemimpin. Sedangkan Hasibuan dan Sulthoni (2000:65) menjelaskan bahwa diskusi secara umum memiliki sejumlah kriteria, yakni :

- a. Melibatkan kelompok yang anggotanya berkisar antara tiga sampai sembilan orang (idealnya 5-9 orang)
- b. Berlangsung dalam interaksi secara bebas (tidak ada tekanan dan paksaan) dan langsung, artinya seluruh anggota kelompok mendapat kesempatan untuk berargumentasi.
- c. Mempunyai tujuan yang akan dicapai dengan kerja sama antar anggota kelompok.
- d. Berlangsung secara teratur dan sistematis, menuju suatu kesimpulan.

Sementara itu, Eggen, Kauchak, dan Dulaney (dalam Romlah, 2006:89) menyatakan bahwa metode diskusi kelompok dapat digunakan dengan beberapa tujuan, yaitu: untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan, merangkum pendapat kelompok, guna mencapai persetujuan

kelompok, belajar menjadi pendengar aktif, mengatasi berbagai perbedaan dengan tepat, serta untuk mengembangkan kemampuan menganalisis, mensistesis, dan menilai. Sementara itu, Menurut Goldberg dan Larson (2006: 90-92), diskusi kelompok memiliki beberapa macam bentuk, sebagaimana berikut ini:

- 1) Panel  
Diskusi ini umumnya melibatkan sekelompok kecil peserta diskusi untuk membicarakan suatu topik tertentu. Diskusi panel biasanya dipimpin oleh seorang moderator, dan meskipun sifatnya spontan, interaksinya telah direncanakan.
- 2) Simposium  
Diskusi ini terdiri dari serangkaian presentasi yang disampaikan secara singkat tetapi formal dan yang berkaitan dengan topik tertentu.
- 3) Forum  
Forum biasanya menyediakan suatu jangka waktu bagi keikutsertaan hadirin. Hadirin diperkenankan menyampaikan pandangan mereka, saling mengajukan pertanyaan.
- 4) Seminar  
Seminar terdiri dari seorang atau sekelompok ahli yang bertugas menjawab pertanyaan dari hadirin. Sebelumnya para ahli tidak diberitahu mengenai pertanyaan yang akan diajukan.
- 5) Komite  
Digunakan untuk kelompok berdiskusi yang telah diberi tugas atau tanggung jawab khusus oleh suatu organisasi yang lebih besar.
- 6) Konferensi  
Merupakan kelompok diskusi yang anggotanya merupakan wakil-wakil dari berbagai organisasi untuk membicarakan masalah tertentu.
- 7) Diskusi kasus  
Diskusi kasus merupakan diskusi tentang suatu kasus yang disampaikan secara tertulis atau lisan untuk tujuan pembelajaran.
- 8) Kelompok pembahas  
Apabila anggota diskusi dibagi dalam kelompok-kelompok tatap muka yang kecil dan diminta untuk membahas suatu topik, maka kelompok kecil ini disebut *buzz-group*.
- 9) Dialog  
Interaksi antara dua orang yang diminta untuk mendiskusikan suatu topik di depan hadirin.
- 10) Meja bundar  
Merupakan suatu diskusi antar individu untuk membicarakan atau memecahkan masalah, yang diundang berkumpul melingkari meja yang berbentuk bundar.

Pada prakteknya kelompok melalui empat fase dalam proses diskusi kelompok untuk memutuskan suatu ide, gagasan, masalah dan lain-lain (Fisher dalam Goldberg dkk, 1985:25), yakni:

### 1) Orientasi

Pada fase ini, anggota masih dalam taraf pengenalan, para anggota masih belum dapat memastikan seberapa jauh ide-ide mereka akan dapat diterima oleh anggota lain. Pernyataan dalam fase ini masih bersifat sementara dan pendapat-pendapat yang dikemukakan secara hati-hati. Komentar dan interpretasi yang meragukan cenderung memperoleh persetujuan dalam fase ini dibandingkan dengan fase-fase yang lain. Ide-ide yang dilontarkan tanpa banyak menggunakan fakta pendukung.

### 2) Konflik

Fase ini mulai muncul adanya ketidaksetujuan yang ditunjukkan masing-masing anggota sehingga menimbulkan suatu pertentangan. Dalam fase ini dukungan dan penafsiran meningkat, pendapat semakin tegas dan komentar yang meragukan berkurang. Usulan keputusan yang relevan seolah-olah sudah dapat ditentukan dan anggota kelompok mulai mengambil sikap untuk berargumentasi, baik itu sikap yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap usulan-usulan tersebut. Dalam fase ini koalisi pun terbentuk, anggota mulai membentuk gang-gang tertentu sehingga terjadi suatu konflik.

### 3) Timbulnya sikap-sikap baru

Konflik yang terjadi dan komentar yang berbeda berkurang dalam fase ini, anggota-anggota kelompok tidak lagi membela diri

secara gigih dalam menanggapi komentar yang tidak menyenangkan. Sikap-sikap anggota berubah dari tidak setuju menjadi setuju terhadap usulan dan keputusan yang ada.

#### 4) Dukungan

Usulan dan keputusan yang diinginkan semakin nampak pada fase ini. Pertentangan berubah menjadi dukungan yang lebih menguntungkan bagi usulan dan keputusan. Perbedaan pendapat sudah tidak ada lagi, para anggota kelompok berusaha keras mencari kesepakatan bersama dan satu sama lain cenderung saling mendukung, khususnya dalam menyetujui beberapa usulan keputusan tertentu.

Diskusi kelompok di Wisma Bahasa, tentunya juga melalui fase-fase tersebut dalam proses pemecahan masalah guna memperoleh solusi terhadap suatu kasus. Namun dalam konteks diskusi kelompok dengan partisipan yang berbeda budaya, sangat memungkinkan timbulnya berbagai hambatan komunikasi dan perubahan-perubahan terkait upaya adaptasi yang dilakukan individu partisipan selama proses diskusi kelompok. Oleh karenanya, untuk memperdalam pemahaman dan analisis penelitian, pada poin selanjutnya dipaparkan penjelasan mengenai perbedaan budaya.

### **3. Perbedaan Budaya**

Budaya berdasarkan definisinya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sekelompok individu yang diwariskan dari generasi ke generasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh E.B. Taylor

(1871) dalam (Soekanto, 1997:189), “budaya adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan dan kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat”. Budaya individu biasanya nampak dari pola perilaku, tindak tutur, kebiasaan, serta cara pandang (persepsi) seorang individu terhadap sesuatu hal.

Pada diskusi kelompok Wisma Bahasa, perbedaan budaya dapat ditemui dalam bentuk perbedaan kebangsaan, bahasa, suku, dan agama. Perbedaan-perbedaan tersebut seringkali menimbulkan masalah dalam proses komunikasi, karena masing-masing individu memiliki cara pandang dan pola komunikasi yang berbeda-beda. Menurut Mulyana & Rakhmat (2000:11) hal tersebut terjadi karena model komunikasi yang dihasilkan oleh tiap pelaku komunikasi berbeda-beda. Perbedaan ini tidak lain disebabkan oleh adanya perbedaan kerangka berpikir dan latar belakang pengalaman seseorang (*frame of references and fields of experiences*). Di mana bila hal tersebut ditinjau secara mendalam, sebenarnya perbedaan *frame of references and fields of experiences* tersebut merupakan hasil dari setiap budaya yang berbeda. Mulyana & Rakhmat juga menyatakan bahwa bahasa, persahabatan, kebiasaan makan, praktek komunikasi, tindakan-tindakan sosial, kegiatan-kegiatan ekonomi, politik dan teknologi semuanya didasarkan pada pola-pola budaya yang ada di masyarakat.

Berdasarkan penelitian Edward T. Hall dalam Samovar & Porter (2004:77), masyarakat dunia terbagi dalam dua pola budaya yakni, budaya

konteks tinggi (*high context cultures*) dan budaya konteks rendah (*low context cultures*). *High and low context cultures* ini merujuk pada cara penyampaian informasi. Di mana pada budaya konteks tinggi bersifat nonverbal atau implisit, tidak langsung dan tidak terus terang. Sedangkan pada budaya konteks -rendah ditandai dengan komunikasi konteks-rendah, yakni pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan berterusterang.

Umumnya, negara-negara seperti Amerika, Jerman, Australia dan Swiss merupakan contoh negara penganut budaya konteks rendah. Sementara Indonesia menurut Samovar & Porter (2004:78) termasuk dalam kategori budaya konteks tinggi. Hal ini diungkapkan dalam penjelasannya mengenai perbedaan persepsi tentang kredibilitas yang juga merupakan aspek lain dari komunikasi:

*“In high-context cultures, people who rely primarily on verbal messages for information are perceived as less credible. They believe that silence often sends a better message than words, and anyone who needs words does not have the information. As the Indonesian proverb states, “Empty cans clatter the loudest”* Samovar & Porter (2004:78).

Meskipun begitu, mengingat kondisi Indonesia yang sangat multikultur, asumsi tersebut di atas perlu ditinjau kembali dengan memperhatikan berbagai konteks lainnya, seperti kesukuan, etnis dan agama yang ada di Indonesia.

Tabel 1.1  
Susunan Negara Berdasarkan Dimensi Budaya Konteks Tinggi - Rendah

---

**BUDAYA KONTEKS TINGGI**

---

Jepang  
Cina  
Afrika-Amerika  
Amerika (Pribumi)  
Arab  
Yunani  
Latin  
Italia  
Inggris  
Prancis  
Amerika Utara  
Skandinavia  
Jerman  
Jerman/Swiss

---

**BUDAYA KONTEKS RENDAH**

---

Sumber: Berdasarkan Penelitian Edward T. Hall (1976) (dalam Samovar dkk, 2010: 258).

Adapun, ciri-ciri penyampaian informasi pada budaya konteks tinggi (*high context cultures/HCC*) dalam (Samovar dkk, 2010:257-258) yaitu: pesan nonverbal atau implicit dan Gaya bicara tidak langsung dan tidak terus terang Orang HCC memiliki dimensi berpikir yang terbuka seperti lapangan, tidak ada penghalang bagi masalah lain untuk mempengaruhi masalah yang lain (Samovar dkk, 2010:257-258). Para penganut HCC memiliki kecenderungan pemecahan masalah tidak mengacu pada substansi awal sehingga cenderung kemana-mana dan seringkali mencampur adukkan masalah pribadi dengan masalah pekerjaan. Umumnya orang-orang HCC berorientasi pada budaya kolektivis.

Sedangkan ciri-ciri penyampaian informasi pada budaya konteks rendah (*low context cultures/LCC*) dalam (Samovar dkk, 2010:258-259) yaitu: pesan verbal dan eksplisit dan gaya bicara langsung, lugas dan berterus terang.

Mereka memiliki imensi berpikir yang cenderung terkotak-kotak dalam memilah suatu masalah sehingga tidak ada ruang bagi masalah lain untuk mempengaruhi masalah yang lain. Sedangkan kecenderungan sifat dalam pemecahan masalah selalu berfokus pada substansi awal dan tidak kemana-mana. Penganut LCC selalu bersikap profesional dan tidak mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan. Komunikasi dijalin secara terbuka dan tidak ada sapaan kehormatan seperti Mr/Mrs. Umumnya mereka berorientasi pada budaya individualis, sehingga setiap orang akan sibuk fokus kepada tujuannya.

Perbedaan budaya merupakan salah satu faktor penghambat dalam komunikasi, karena adanya perbedaan budaya antara komunikator dan komunikan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Chaney & Martin, 2004:4), segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif merupakan bentuk hambatan komunikasi (*communication barrier*). Adapun faktor hambatan komunikasi yang sering terjadi antara lain: faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa (verbal, nonverbal, dan kompetensi. Bahasa sebagaimana yang telah disebutkan merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam proses komunikasi beda budaya. Adapun definisi bahasa antara lain adalah: Mulyana & Rakhmat (2009), bahasa adalah sistem kode verbal. Bahasa merupakan alat utama yang digunakan budaya untuk menyalurkan kepercayaan, nilai, dan norma. Bahasa merupakan alat bagi orang-orang untuk berinteraksi dengan orang lain dan juga sebagai alat untuk berpikir. Sementara itu, menurut

Webster's New Collegiate Dictionary (1981:64) "*Language is a systematic means of communicating ideas or feelings by the use conventionalized signs, sounds, gestures or marks having understood meaning*".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa bahasa adalah sistem kode/symbol yang digunakan untuk bertukar pesan (makna). Secara umum bahasa terbagi dalam dua jenis yaitu: bahasa verbal dan bahasa non verbal (Mulyana & Rakhmat, 2005:17). Bahasa verbal adalah bahasa yang dihasilkan oleh alat ucap manusia yaitu berupa kata-kata (*verbs*). Sedangkan bahasa nonverbal adalah tanda/symbol yang tampak dari gerakan tubuh, *gesture*, dan ekspresi wajah yang mengandung makna tertentu. Dalam interaksi komunikasi antar individu yang berbeda budaya, perbedaan tentu tidak hanya terletak pada bahasa verbal namun juga bahasa nonverbal. Dalam konteks komunikasi nonverbal, setiap informasi atau emosi dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik, namun ditampilkan melalui beragam symbol/tanda. Komunikasi nonverbal sangat penting, sebab apa yang sering dilakukan mempunyai makna jauh lebih penting dari pada apa yang dikatakan (Budyatna & Ganiem, 2011:110). Berdasarkan paparan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa tiap-tiap budaya memiliki karakteristik, bahasa dan pola-pola komunikasi yang berbeda-beda. Sehingga interaksi antar individu-individu yang berbeda budaya dalam suatu diskusi kelompok akan mempengaruhi dinamika komunikasi pada diskusi kelompok tersebut.

#### 4. Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya

Berdasarkan arti kata, dinamika berasal dari kata *dynamics* (Yunani) yang bermakna “kekuatan” (*force*): “*Dynamics is facts or concepts which refer to conditions of change, especially to forces*” (dinamika adalah fakta atau konsep yang merujuk pada kondisi perubahan, khususnya untuk memaksa/bersifat memaksa). Sementara komunikasi berdasarkan definisinya menurut West & Turner (2007:5) adalah:

*“a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment. Communication is a process means that it is ongoing and unending. Communication is also dynamic, complex and continually changing. With this view of communication, we emphasize the dynamics of making meaning”.*

Definisi tersebut terdiri atas empat poin yang menjelaskan arti/makna komunikasi yakni:

- a. Komunikasi merupakan proses sosial di mana individu menggunakan simbol untuk membangun dan menginterpretasi makna pada lingkungannya.
- b. Komunikasi merupakan proses yang berkelanjutan dan tak pernah berakhir.
- c. Komunikasi itu dinamis, kompleks dan terus berubah.
- d. Komunikasi dapat dipandang sebagai dinamika dalam proses penyandian dan penafsiran makna pesan.

Bila ditarik kesimpulan berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dinamika komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu kondisi interaksi komunikasi yang mencakup perubahan-perubahan dan upaya adaptasi yang

dilakukan individu dalam proses penyandian dan penafsiran makna pesan selama diskusi kelompok. Perubahan dalam hal ini berkaitan dengan respon partisipan diskusi terhadap bahasa atau simbol-simbol verbal dan nonverbal para partisipan lainnya yang berasal dari budaya berbeda. Sedangkan definisi diskusi Kelompok sebagaimana yang dikemukakan oleh (Usman, 2008:94) adalah suatu proses yang teratur yang melibatkan sekelompok orang dalam interaksi tatap muka yang informal dengan berbagai pengalaman atau informasi, pengambilan kesimpulan atau pemecahan masalah. Sehingga, dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya, dapat didefinisikan sebagai kondisi komunikasi dalam interaksi tatap muka antar individu partisipan yang berbeda latar belakang budaya, yang mencakup gejala/respon-respon individu partisipan terhadap simbol-simbol verbal dan nonverbal partisipan lainnya, serta upaya-upaya adaptasi yang dilakukan partisipan dalam proses diskusi. Untuk mendukung pemahaman mengenai hal tersebut, peneliti menggunakan sebuah teori komunikasi yang menekankan pentingnya membangun komunikasi yang efektif dalam komunikasi antarbudaya, yaitu teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian Gudykunst.

##### **5. Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian / *Anxiety and Uncertainty Management (AUM)***

Teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian atau *Anxiety and Uncertainty Management Theory* merupakan salah satu teori komunikasi yang menjelaskan detail situasi komunikasi yang dihadapi individu ketika

berkomunikasi dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda. Berpijak pada teori terdahulu yaitu teori pengurangan ketidakpastian (*uncertainty reduction theory*) Charles Berger, William Gudykunst melakukan penelitian mengenai ketidakpastian dan kecemasan dalam situasi antarbudaya. Gudykunst memandang hubungan dengan orang yang berbeda budaya sama halnya berkomunikasi dengan orang asing (*strangers*). Menurutnya, ketika kita bertemu dengan orang asing (*different or unknown to us*), kita memiliki sedikit ketidakpastian dan kecemasan mengenai interaksi dengan orang tersebut (Littlejohn dkk, 2017:396)..

Berbeda dengan teori pengurangan ketidakpastian Berger, teori *Anxiety and Uncertainty Management* (AUM) Gudykunds menekankan pentingnya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian untuk membangun komunikasi yang efektif dengan orang asing. Ketidakpastian (*uncertainty*) berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan untuk memprediksi, sedangkan kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan khawatir. Gudykunts menyatakan bahwa sedikit ketidakpastian dan kecemasan penting karena hal ini membuat kita tetap fokus, ketika berinteraksi dengan orang yang berasal dari budaya yang berbeda (Littlejohn dkk, 2017:396).

*AUM is an intercultural theory that claims high levels of uncertainty and anxiety lead to greater misunderstanding when strangers don't communicate mindfully (Griffin, 2009:132).*

Secara umum, teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian menjelaskan tiga hal utama yaitu:

- 1) Kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antar orang-orang yang berasal dari kebudayaan yang berbeda dipengaruhi oleh konteks budaya. Umumnya seseorang yang berasal dari kebudayaan konteks tinggi (*high-context cultures*) melihat pada situasi keseluruhan untuk menginterpretasikan peristiwa. Sedangkan orang yang berasal dari kebudayaan konteks rendah (*low-context cultures*) melihat pada isi pesan verbal yang terungkap dengan jelas (Littlejohn dan Foss, 2011: 182). Para anggota kelompok kebudayaan konteks rendah biasanya mengurangi ketidakpastiannya dengan bertanya secara langsung kepada seseorang mengenai pengalaman, sikap, dan keyakinannya. Menurut Littlejohn & Foss (2009:221), komunikasi dengan orang asing/beda budaya dapat menjadi sulit karena kita menggunakan nilai (*values*), kerangka berpikir (*frames of reference*) dan gaya komunikasi (*communication styles*) untuk menginterpretasi perilaku orang lain.
- 2) Kecemasan dan ketidakpastian umumnya juga dipengaruhi oleh sejumlah variabel lain, yaitu: identitas diri, pengalaman persahabatan dengan orang yang berbeda budaya, dan pengetahuan bahasa asing. Identitas diri misalnya ketika seseorang mengidentifikasi dirinya secara kuat dengan budayanya dan ia berfikir orang lain berasal dari kelompok budaya yang berbeda maka orang pertama tadi akan merasakan kecemasan dan juga ketidakpastian yang cukup besar. Pengalaman dan persahabatan dengan orang lain yang berbeda budaya dapat meningkatkan kepercayaan diri individu ketika bertemu dengan orang asing yang berasal dari kelompok

budaya yang berbeda. Sementara itu, pengetahuan bahasa asing akan sangat membantu individu dalam meningkatkan toleransi. Ketika individu merasa percaya diri dan tidak terlalu cemas dalam pertemuannya dengan seseorang yang berasal dari budaya yang berbeda, maka kemungkinan individu tersebut dapat memperoleh informasi dengan lebih baik dan mengurangi ketidakpastian (Littlejohn dkk, 2017:396).

3) Setiap orang memiliki tingkat atau level kecemasan dan ketidakpastian yang berbeda-beda. Gudykunds juga menyatakan bahwa kecemasan dan ketidakpastian memiliki batas maksimum dan minimum yang membuat interaksi antarbudaya menjadi produktif. Menurutnya kita perlu berada dalam ambang batas tersebut agar bisa berkomunikasi secara efektif. Tiap-tiap individu memiliki ambang batas kecemasan dan ketidakpastian yang berbeda-beda. Terdapat tiga asumsi utama mengenai tingkat/level kecemasan dan ketidakpastian individu dalam komunikasi antarbudaya yaitu

- a. Ketika level kecemasan dan ketidakpastian individu melebihi ambang batas maksimum, maka individu akan merasa tidak percaya diri dan gelisah sehingga memutuskan untuk menghindari komunikasi (Littlejohn dkk, 2017:396). Demikian pula, bila kita terlalu gelisah, maka kita akan merasa gugup dan kurang berkomunikasi.
- b. Ketika level kecemasan dan ketidakpastian kita berada berada di bawah ambang batas terendah, maka kita akan kehilangan motivasi untuk berkomunikasi dengan orang lain (Littlejohn dkk, 2017:396).

- c. Kecemasan dan ketidakpastian tidak selalu meningkat dan menurun pada waktu yang sama. Kita mungkin mengurangi ketidakpastian, akan tetapi mengalami peningkatan kecemasan (Gudykunst & Kim, 2003:41). Gudykunst juga memaparkan sejumlah asumsi lain mengenai level kecemasan dan ketidakpastian yang mungkin terjadi pada individu dalam komunikasi antarbudaya.
- a) Ketika level ketidakpastian individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu tidak memiliki kepercayaan diri dalam prediksinya mengenai sifat/perilaku orang asing (Gudykunst & Kim, 2003:41)
  - b) Ketika level ketidakpastian individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu terlalu percaya diri (*overconfidence*) dan seringkali salah menginterpretasikan pesan orang lain (karena kita terlalu yakin dengan prediksi kita, kita tidak mempertimbangkan kemungkinan prediksi kita salah) (Gudykunst & Kim, 2003:41).
  - c) Ketika level kecemasan individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu akan merasa sangat gelisah dan tidak mau berkomunikasi dengan orang lain (Gudykunst & Kim, 2003:34).
  - d) Ketika level kecemasan individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu tidak memiliki motivasi untuk berkomunikasi dengan orang asing. Asumsi sebenarnya hampir sama dengan asumsi utama yang kedua, sebagaimana yang dijelaskan oleh Gudykunst & Kim (2003:34), bila kecemasan dan

ketidakpastian sangat rendah melebihi ambang batas biasanya hubungan komunikasi menjadi membosankan. Menurut Gudykunds kondisi ideal tingkat kecemasan dan ketidakpastian seharusnya berada di antara ambang batas terendah dan ambang batas tertinggi, sehingga memotivasi individu untuk melakukan strategi pengurangan ketidakpastian (Littlejohn dkk, 2017:396-397).

Tujuan utama dari pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antar orang-orang yang berbeda budaya adalah agar supaya individu menjadi lebih peka (*mindful*) sehingga dapat berkomunikasi secara efektif (Littlejohn dkk, 2017:397). Komunikasi efektif (*effective communication*) dan *mindfulness*. Komunikasi efektif “*refers to the exchange of messages that results in maximum understanding*”. Komunikasi dengan orang asing/beda budaya dapat menjadi sulit karena kita menggunakan nilai (*values*), kerangka berpikir (*frames of reference*) dan gaya komunikasi (*communication styles*) untuk menginterpretasi perilaku orang lain. Sedangkan *mindfulness* terjadi ketika kita menyadari gaya komunikasi dan strategi kita untuk berkomunikasi dengan orang asing. *Mindfulness* memungkinkan kita menyadari adanya perbedaan dan beradaptasi dengan nilai, peraturan, dan identitas orang lain. Sehingga hal itu juga membantu kita dalam menangani kecemasan dan ketidakpastian. Dengan kata lain, *mindfulness* adalah sebuah proses kognitif yang memungkinkan kita mengelola kecemasan dan ketidakpastian.

*“Mindfulness is very important for effective communication with strangers in order to avoid simply relying on our own values, frames, and communication styles”* (Littlejohn dkk, 2017:397)

Menurut Gudykunds, kecemasan dan ketidakpastian memiliki hubungan dengan keseluruhan komunikasi, baik sifat, perilaku, dan pola. Kombinasi tersebut mempengaruhi apa yang dilakukan individu dalam percakapan dengan orang-orang yang tidak dikenal (*strangers*) (Littlejohn dkk, 2017:398).

#### **F. Kerangka Konsep**

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta. Definisi dinamika berdasarkan arti katanya ‘*dynamics*’ bermakna “kekuatan”. *“Dynamics is facts or concepts which refer to conditions of change, especially to forces”* (dinamika adalah fakta atau konsep yang merujuk pada kondisi perubahan, khususnya untuk memaksa/bersifat memaksa). Sementara, komunikasi secara sederhana dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan antar individu. Sedangkan diskusi kelompok merupakan suatu proses yang teratur yang melibatkan sekelompok orang dalam interaksi tatap muka yang informal dengan berbagai pengalaman atau informasi, pengambilan kesimpulan atau pemecahan masalah (Usman, 2008:94). Dengan demikian, dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kondisi komunikasi dalam interaksi tatap muka antar individu partisipan yang berbeda

latar belakang budaya, yang mencakup gejala/respon-respon individu partisipan terhadap simbol-simbol verbal dan nonverbal, serta upaya-upaya adaptasi yang dilakukan partisipan dalam proses diskusi.

Subyek dalam penelitian ini adalah partisipan diskusi kelompok di Wisma Bahasa, yaitu diskusi kelompok yang dilaksanakan untuk tujuan pembelajaran dan pelatihan Bahasa Indonesia. Diskusi kelompok di Wisma Bahasa adalah diskusi kelompok yang melibatkan partisipan guru asal Indonesia, dan partisipan murid yang berasal dari berbagai negara dengan ragam latar belakang budaya yang berbeda-beda pula. Sehingga komunikasi yang terjalin dalam diskusi kelompok tersebut adalah komunikasi antar individu-individu yang berbeda latar belakang budaya atau disebut komunikasi antarbudaya. Budaya merupakan kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan dan kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat” (E.B. Taylor dalam Soekanto, 1997:189). Budaya biasanya nampak dari pola perilaku, tindak tutur, kebiasaan, serta cara pandang (persepsi) seorang individu terhadap sesuatu hal.

Beda budaya atau perbedaan latar belakang budaya yang dimaksudkan dalam penelitian ini, mengacu pada perbedaan konteks budaya tinggi-rendah. Pertama, penelitian ini bermaksud mengkaji dampak perbedaan budaya *high and low context cultures* terhadap dinamika komunikasi pada kelompok diskusi. Konteks (*context*) adalah “*the informations that surrounds an event; it is inextricably bound up with the meaning of the event*” (Samovar & Porter,

2004:76). Hall menyatakan bahwa budaya seringkali ditandai oleh perilaku komunikasi konteks tinggi atau konteks rendah, yaitu: komunikasi konteks tinggi merupakan komunikasi di mana sebagian besar informasi diketahui orang tersebut, dan hanya sedikit yang dibagikan sebagai bagian dari pesan. Sebaliknya komunikasi konteks rendah jumlah informasi yang dibagikan lebih besar (Samovar dkk, 2010:257).

Kedua, penelitian ini mengkaji dampak perbedaan bahasa terhadap dinamika komunikasi pada kelompok beda budaya, serta bagaimana upaya-upaya adaptasi yang dilakukan individu partisipan dalam berkomunikasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Omaggio (1986:53), perbedaan bahasa merupakan salah satu kendala utama, karena komunikasi hanya bisa terjadi jika proses *decoding* dan *encoding* berjalan dengan baik. Kedua proses ini dapat berjalan dengan baik jika baik *encoder* maupun *decoder* sama-sama memiliki pengetahuan dunia dan pengetahuan bahasa yang sama. Dengan demikian, ketika orang-orang yang berbeda budaya dan berbeda bahasa bertemu, maka dapat kemungkinan besar mereka akan mengalami kesulitan dalam proses komunikasi bila tidak memiliki pengetahuan bahasa asing. Perbedaan budaya dalam hal merupakan salah satu faktor penghambat dalam komunikasi, karena dapat menimbulkan banyak masalah komunikasi seperti kesalahpahaman dan perbedaan pendapat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Chaney & Martin, 2004:4), segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif merupakan bentuk hambatan komunikasi (*communication barrier*). Adapun faktor hambatan komunikasi yang sering

terjadi antara lain: faktor fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa (verbal), nonverbal, dan kompetisi.

Sementara itu berdasarkan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory*), komunikasi antar orang-orang yang berbeda budaya dipengaruhi oleh konteks budaya (tinggi-rendah), di mana hal itu secara signifikan mempengaruhi tingkat/level kecemasan dan ketidakpastian seseorang. Umumnya seseorang yang berasal dari kebudayaan konteks tinggi (*high-context cultures*) melihat pada situasi keseluruhan untuk menginterpretasikan peristiwa. Sedangkan orang yang berasal dari kebudayaan konteks rendah (*low-context cultures*) melihat pada isi pesan verbal yang terungkap dengan jelas (Littlejohn dan Foss, 2011:182). Selain itu, menurut Littlejohn dkk (2017:396), kecemasan dan ketidakpastian juga dipengaruhi oleh sejumlah variabel lain yaitu: identitas diri, pengalaman persahabatan dengan orang yang berbeda budaya, dan pengetahuan bahasa asing.

*AUM theory* menyatakan bahwa setiap orang memiliki tingkat atau level kecemasan dan ketidakpastian yang berbeda-beda. Dikatakan bahwa kecemasan dan ketidakpastian memiliki batas maksimum dan minimum yang membuat interaksi antarbudaya menjadi produktif. Terdapat tiga asumsi utama mengenai tingkat/level kecemasan dan ketidakpastian individu dalam komunikasi antarbudaya yaitu

- 1) Ketika level kecemasan dan ketidakpastian individu melebihi ambang batas maksimum, maka individu akan merasa tidak percaya diri dan

gelisah sehingga memutuskan untuk menghindari komunikasi (Littlejohn dkk, 2017:396).

- 2) Ketika level kecemasan dan ketidakpastian kita berada berada di bawah ambang batas terendah, maka kita akan kehilangan motivasi untuk berkomunikasi dengan orang lain (Littlejohn dkk, 2017:396).
- 3) Kecemasan dan ketidakpastian tidak selalu meningkat dan menurun pada waktu yang sama. Kita mungkin mengurangi ketidakpastian, akan tetapi mengalami peningkatan kecemasan (Gudykunst & Kim, 2003:41). Berkaitan dengan asumsi ini, Gudykunst juga memaparkan sejumlah asumsi lain mengenai level kecemasan dan ketidakpastian yang mungkin terjadi pada individu dalam komunikasi antarbudaya.
  - a) Ketika level ketidakpastian individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu tidak memiliki kepercayaan diri dalam prediksinya mengenai sifat/perilaku orang asing (Gudykunst & Kim, 2003:41)
  - b) Ketika level ketidakpastian individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu terlalu percaya diri (*overconfidence*) dan seringkali salah menginterpretasikan pesan orang lain (karena kita terlalu yakin dengan prediksi kita, kita tidak mempertimbangkan kemungkinan prediksi kita salah) (Gudykunst & Kim, 2003:41).
  - c) Ketika level kecemasan individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu akan merasa sangat gelisah dan tidak mau berkomunikasi dengan orang lain (Gudykunst & Kim, 2003:34).

- d) Ketika level kecemasan individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu tidak memiliki motivasi untuk berkomunikasi dengan orang asing.

Dengan demikian analisis mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya yang melibatkan partisipan-partisipan dari kebudayaan konteks tinggi dan rendah, akan dipaparkan berdasarkan gejala/respon partisipan yang mengindikasikan adanya peningkatan dan penurunan kecemasan dan ketidakpastian berdasarkan asumsi-asumsi di atas. Kemudian analisis dilanjutkan dengan menjelaskan bagaimana gejala-gejala tersebut terjadi pada tiap fase diskusi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Fisher dalam (Goldberg dkk, 1985:25), ada empat fase diskusi yaitu: fase orientasi, fase konflik, fase timbulnya sikap-sikap baru (pemunculan), dan fase dukungan.

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada fenomena sosial, yakni dalam hal ini fenomena komunikasi antarbudaya pada suatu diskusi kelompok. Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah *“An inquiry process of understanding based on distinct methodolgist traditions of inquiry that explore a social or human problem. The researcher build a complex, holistic picture, analyzes words, report detailed views of*

*informations, and conducts the study in a natural setting*” (Cresswell dalam Emzir, 2010:2). Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan & Biklen dalam (Emzir, 2010:2-4) adalah (1) penelitian kualitatif memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan peneliti merupakan instrument kunci. (2) Data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni cenderung dalam bentuk narasi (kata-kata) daripada angka. (3) peneliti kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada hasil. (4) peneliti kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif, yakni teori dikembangkan dari bawah ke atas (teori didasarkan pada data-data yang ditemukan di lapangan). (5) makna adalah kepedulian esensial pada pendekatan kualitatif. Peneliti yang menggunakan pendekatan ini biasanya tertarik pada bagaimana orang membuat pengertian tentang kehidupan mereka. Dengan kata lain, peneliti kualitatif peduli dengan apa yang disebut perspektif partisipan. Peneliti berfokus pada asumsi dari para partisipan terkait dengan suatu fenomena/proses.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Menurut Bogdan, studi kasus (*case study*) adalah kajian yang rinci atas suatu latar atau peristiwa tertentu. Sementara menurut Ary dalam (Idrus, 2009:57), studi kasus adalah sebuah penyelidikan intensif tentang seorang individu, namun terkadang dapat juga dipergunakan untuk menyelidiki unit sosial yang kecil seperti keluarga, sekolah, kelompok-kelompok geng anak muda. Dengan

menggunakan studi kasus, peneliti dapat memfokuskan perhatian penuh terhadap dinamika komunikasi antarbudaya pada diskusi kelompok Wisma Bahasa. Terutama dalam upaya mengidentifikasi gejala-gejala/respon yang timbul karena adanya perbedaan konteks budaya tinggi-rendah dalam proses diskusi yang melibatkan partisipan yang berbeda budaya.

### **3. Subyek Penelitian**

Subyek Penelitian ini adalah para partisipan kelas diskusi Wisma Bahasa yang rutin mengikuti diskusi kelompok selama proses penelitian. Kriteria umum subyek penelitian adalah:

- 1) Partisipan guru atau koordinator diskusi kelompok yang rutin mengikuti diskusi kelompok selama masa penelitian, dengan minimal keterlibatan sebanyak 2 kali diskusi.
- 2) Partisipan murid yang rutin mengikuti diskusi kelompok selama masa penelitian, dengan minimal keterlibatan sebanyak 2 kali diskusi.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

#### **a. Observasi Partisipatoris**

Observasi yang dilakukan oleh peneliti di mana peneliti berperan sebagai anggota dalam kehidupan suatu kelompok atau masyarakat sesuai dengan topik penelitian. Biasanya peneliti tinggal atau hidup bersama

anggota masyarakat dan ikut terlibat dalam semua aktivitas dan perasaan mereka (Emzir, 2010:39). Dalam hal ini, peneliti berperan sebagai sebagai anggota kelompok diskusi Wisma Bahasa, untuk mengamati secara dekat dinamika yang terjadi dalam proses komunikasi antar partisipan yang berbeda budaya. Dengan demikian peneliti dalam hal ini memainkan dua peran yaitu, pertama berperan sebagai anggota/peserta dalam kelompok, dan kedua sebagai peneliti yang mengumpulkan data tentang perilaku kelompok dan perilaku individunya. Kelebihan observasi partisipatoris adalah keterpercayaan data dan kelengkapannya karena dikumpulkan langsung dari lingkungan yang alami. Peneliti dapat mengamati aspek-aspek perilaku yang tersembunyi atau tertutup, dan membaca makna yang terlukis dari simbol-simbol nonverbal yang ditampilkan oleh individu anggota kelompok selama proses pengamatan.

Peneliti melakukan observasi dalam penelitian ini dengan berpartisipasi dalam dua (kali) atau lebih diskusi kelompok Wisma Bahasa, yang biasanya dilaksanakan satu kali dalam seminggu. Dua kali keterlibatan peneliti, dimaksudkan agar peneliti dapat melakukan perbandingan data dari diskusi pertama dan diskusi kedua. Selain itu, peneliti juga dapat mengamati dari dekat bagaimana dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya.

b. Wawancara Mendalam (*indepth interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Biasanya menjadi alat utama pada riset kualitatif yang dikombinasikan dengan observasi partisipan (Kriyantono, 2008: 98). Wawancara mendalam pada penelitian ini dilakukan terhadap 5 orang partisipan diskusi kelompok Wisma Bahasa, yakni: 2 orang partisipan guru asal Indonesia yaitu guru Roro dan Christin. Tiga orang partisipan murid (orang asing) yaitu Gillian (Amerika), Claire (Australia), dan Sofhia (Jerman). Wawancara mendalam tersebut dilakukan untuk mengali informasi detail mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa.

## **5. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data berupa informasi-informasi yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, yakni berupa data kualitatif dari hasil observasi dan wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder adalah segala bentuk data pendukung berupa dokumen mengenai profil subyek penelitian yaitu Wisma Bahasa Yogyakarta.

## 6. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles & Huberman. Analisis model interaktif ini terdiri atas tiga kegiatan utama yaitu; reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Menurut Miles & Huberman dalam (Idrus, 2009:148) ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Proses analisis interaktif ini merupakan proses siklus dan interaktif. Di mana peneliti dituntut untuk aktif melakukan *cross-check* data dari ketiga kegiatan tersebut.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan dengan pelaksanaan penelitian berlangsung. Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian data (*display data*). Menurut Miles & Huberman dalam (Idrus, 2009:151) *display data* adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati proses penyajian data ini, peneliti akan lebih muda memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

Selanjutnya, pada tahap terakhir peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dimaknai sebagai penarikan

arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja dilakukan sejauh pemahaman dan interpretasi peneliti (Idrus,2009:15). Beberapa cara yang dapat peneliti lakukan dalam proses ini antara lain, yaitu melakukan pencatatan pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian gejala atau fenomena yang terjadi dalam komunikasi kelompok selama proses diskusi.



## BAB II

### DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

#### A. Sejarah dan Profil Wisma Bahasa Yogyakarta

Wisma Bahasa adalah sebuah lembaga pengajaran bahasa yang terbentuk pada tahun 1982. Pada awal berdirinya Wisma Bahasa hadir dengan nama YILC atau *Yogyakarta Indonesia Language Centre* yang disponsori oleh Mr. Daniel Pearlman seorang warga Amerika. Wisma Bahasa bergerak di bidang pengajaran Bahasa Indonesia untuk Pembelajar Asing (BIPA) dari seluruh dunia. Wisma Bahasa saat ini berdiri sebagai salah satu unit kerja dari Yayasan Suara Bhakti, sebuah yayasan sosial yang bergerak dibidang interpreter dan berpusat di Yogyakarta. Selain Wisma Bahasa, Yayasan Suara Bhakti memiliki beberapa unit kerja lain yaitu: *Community Development* (CD) sebuah LSM yang bergerak dalam bidang penyediaan pembelajaran bahasa Inggris bagi masyarakat desa, anak jalanan serta pengemudi becak serta masyarakat lain, PEMAD adalah *Managment Project* yang bergerak di bidang translasi dan interpreter dan Wisma Bahasa *English Division* yang bergerak di bidang kursus Bahasa Inggris bagi pembelajar lokal (Dikutip dari Dokumen Profil Perusahaan Wisma Bahasa).

Selama 34 tahun Wisma Bahasa telah berpengalaman mengadakan program pembelajaran bahasa Indonesia dan bahasa Jawa bagi pembelajar Asing. Dengan ribuan alumni tersebar diseluruh dunia pada saat ini. Selain mengajarkan

Bahasa Indonesia, Wisma Bahasa juga memperkenalkan budaya Indonesia, seperti tari-tarian daerah, batik dan masakan tradisional melalui program-program budaya. Program-program budaya dilaksanakan untuk lebih memudahkan pembelajar asing memahami budaya dan bahasa Indonesia. Kunjungan-kunjungan ke situs budaya dan tempat-tempat yang menampilkan kekayaan budaya adalah suatu program yang ditawarkan pada tiap pembelajar. Pemahaman bahwa untuk bisa mempelajari Bahasa dengan lebih baik dan mudah, seseorang haruslah juga memahami budaya bahasa tersebut, benar-benar diaplikasikan dalam bagian-bagian proses pembelajaran (Dikutip dari Dokumen Profil Perusahaan Wisma Bahasa).

Berbeda dengan lembaga pengajaran bahasa lainnya, program pembelajaran di Wisma Bahasa, menawarkan pembelajaran dengan model kelas privat. Di mana kelas yang ditawarkan adalah kelas *single learner* (1 orang pembelajar dalam 1 kelas) dan kelas semi privat dengan maksimal (4 orang pembelajar dalam 1 kelas). Selain menawarkan model kelas privat, Wisma Bahasa juga menawarkan metode pembelajaran yang terbilang cukup unik. Metode belajar yang diterapkan adalah instruktur atau guru langsung menggunakan bahasa Indonesia dan hanya menggunakan sedikit saja bahasa Inggris atau bahasa asal murid (Dikutip dari Dokumen Pribadi Divisi *Marketing*). Metode pembelajaran ini, sebenarnya tertuang dalam semboyan Wisma Bahasa yaitu: *“Teach No Words only Create Situations in which You Learn and Enjoy Communicating in the Language”*. Model kelas privat dan metode pembelajaran dengan langsung berbahasa Indonesia terbukti efektif dalam mendorong pembelajar lebih cepat menguasai materi yang diberikan.

Kesuksesan Wisma Bahasa didukung oleh para instruktur (guru-guru) yang profesional dan berpengalaman di bidang pengajaran bahasa Indonesia bagi pembelajar Asing. Saat ini, Wisma Bahasa memiliki lebih dari 60 orang guru yang mendukung proses belajar mengajar setiap harinya. Para guru ini datang dari berbagai macam daerah di Indonesia dan berbagai macam latar belakang disiplin ilmu. Bagi Wisma Bahasa, Hal ini diyakini sebagai salah satu kelebihan karena para pembelajar Asing akan bisa mengeksplorasi beragam aksen Bahasa Indonesia yang akan mereka temui apabila mereka melakukan perjalanan di Indonesia (Dikutip dari Dokumen Profil Perusahaan Wisma Bahasa).

Sejak tahun 2011, Wisma Bahasa membuka program belajar bahasa Indonesia di Jakarta untuk menjawab permintaan para pelanggan. Ekspansi ini terbukti langkah yang benar dan hingga saat ini Wisma Bahasa Jakarta juga terpilih menjadi penyedia utama program belajar bahasa Indonesia di Kedutaan Besar Amerika Dalam rangka memudahkan pembelajar dalam mengikuti program belajarnya, Wisma Bahasa memiliki divisi-divisi pendukung lainnya yang mendukung pembelajar dengan menyediakan servis-servis yang diperlukan selama murid belajar seperti: penukaran uang, tiket, bantuan akomodasi, transportasi, informasi umum, pendampingan bagi murid yang belum lancar berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia dan memerlukan untuk pergi ke tempat-tempat dimana bahasa Indonesia diperlukan sebagai pengantar (Misalnya rumah sakit, kantor polisi, bank, dan lain-lain) (Dikutip dari Dokumen Profil Perusahaan Wisma Bahasa).

Dengan pengalaman yang cukup lama, standar dan profesionalisme yang terus menerus dijaga, saat ini Wisma Bahasa adalah *market leader* dalam bidang pengajaran Bahasa Indonesia swasta di Indonesia. Berbagai program dipercayakan untuk dilaksanakan oleh Wisma Bahasa.

## **B. Visi dan Misi**

Wisma Bahasa memiliki visi dan misi yang dipegang sebagai tujuan dan cita-cita yang hendak dicapai dalam bisnisnya dibidang pengajaran bahasa Indonesia. Berikut ini adalah Visi dan misi Wisma Bahasa Yogyakarta:

### 1. Visi

Menjadi lembaga kursus bahasa Indonesia untuk orang asing terbaik di dunia.

### 2. Misi

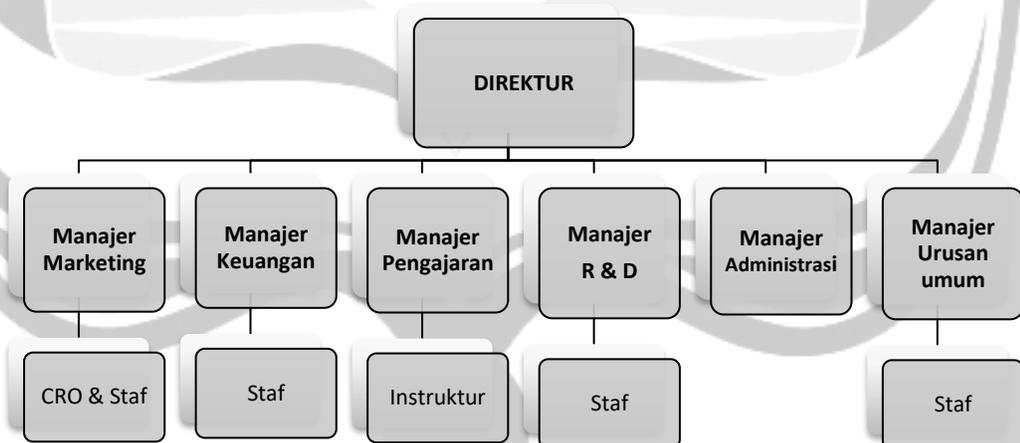
- a. Menyediakan pelatihan bahasa Indonesia untuk orang asing di mana lulusannya memenuhi standar nasional dan internasional.
- b. Memberikan layanan berkualitas tinggi yang berfokus pada kepuasan pelanggan.
- c. Menyiapkan armada kerja yang mampu menangani berbagai tantangan kekaryaannya dengan standar kelas dunia (Dikutip dari Dokumen Profil Perusahaan Wisma Bahasa).

### C. Logo



Gambar 2.1 Logo Wisma Bahasa  
Sumber: <https://twitter.com/wismabahasa>

### D. Struktur Organisasi



Bagan 2.1. Struktur Organisasi Wisma Bahasa.  
Sumber: Dokumen Struktur Organisasi Wisma Bahasa

## E. Produk Layanan

Secara umum Wisma Bahasa memiliki 3 jenis program utama yaitu program bahasa (*Language Programs*), program budaya (*Cultural Programs*) dan *Fieldtrip Programs*.

### 1. Program Bahasa (*Language Programs*)

Dalam program bahasa, Wisma bahasa memiliki 4 program kursus bahasa yang terbagi dalam 2 wilayah pelaksanaan kelas yaitu kelas Jakarta dan kelas Yogyakarta. Ke-empat program bahasa Wisma Bahasa tersebut adalah:

#### a. *Indonesia & Javanese Language Course in Yogyakarta*

*Indonesia & Javanese Language Course in Yogyakarta* adalah program kursus bahasa Indonesia dan bahasa Jawa yang dilaksanakan di Yogyakarta. Khusus untuk program kursus bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dibagi dalam beberapa tingkatan level. Untuk program bahasa Indonesia, diklasifikasikan menjadi 7 tingkatan level. Berikut ini merupakan rincian klasifikasi program kursus bahasa Indonesia dan bahasa Jawa di Wisma Bahasa Yogyakarta:

Tabel 2.1. Klasifikasi Level Program *Indonesia & Javanese Language Course in Yogyakarta*

| Program                    | Level                       | Description   | Sessions |
|----------------------------|-----------------------------|---|----------|
| <i>Indonesian Language</i> | <i>1A<br/>Beginner</i>      | Provides students with the skills needed to use a very limited range of language for basic and immediate survival needs | 23       |
|                            | <i>1B<br/>Post Beginner</i> | Provides students with the skills needed to use a range of language adequate for basic communications                   | 23       |

|                              |                                     |  |    |
|------------------------------|-------------------------------------|--|----|
|                              | <i>2A<br/>Pre<br/>Intermediate</i>  | Provides students with the skills needed to use a range of language adequate for short, familiar and non-pressuring communication  | 23 |
|                              | <i>2B<br/>Intermediate</i>          | Provides students with the skills needed to use a range of language adequate for familiar and non-pressuring situations  | 23 |
|                              | <i>3A<br/>Post<br/>Intermediate</i> | Provides students with the skills needed to use the language effectively in a variety of situations  | 15 |
|                              | <i>3B<br/>Pre Advance</i>           | Provides students with the skills needed to use the language effectively and fluently in a wide variety of situations  | 15 |
|                              | <i>4<br/>Advance</i>                | Provides learners with the skills needed to use the language effectively in most situations with minimal difficulties. Communication is effective and fluently spoken.               | 30 |
| <i>Javanese<br/>Language</i> | <i>1<br/>Beginner</i>               | Provides learners with the skills needed to use few words or phrases such as greetings, and to recognize some public notices or signs in 2 degrees of 'politeness' (ngoko and krama) | 30 |
|                              | <i>2<br/>Post Beginner</i>          | Provides learners with the skills needed to use narrow range of language, adequate for basic communication in 2 degrees of 'politeness' (ngoko and krama)                            | 30 |
|                              | <i>3<br/>Pre<br/>Intermediate</i>   | Provides learners with the skills needed to use a limited range of language, which is adequate for short communication in 2 degrees of 'politeness' (ngoko and krama)                | 30 |
|                              | <i>4<br/>Intermediate</i>           | Provides learners with the skills needed to use a basic range of language sufficient for familiar and non-presuring situations in 2 degrees of 'politeness' (ngoko and krama)        | 30 |

Sumber: Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*

Wisma Bahasa adalah lembaga kursus bahasa Indonesia yang mengusung sistem pembelajaran individual atau *single learner*. Oleh karena itu, pembelajaran bergrup dibatasi maksimal 4 orang murid dalam 1 kelas, dengan ketentuan semua murid itu harus berada pada level yang sama. Hal ini berdampak juga pada biaya program ini yang bervariasi karena disesuaikan dengan jumlah murid per kelas. Wisma Bahasa menyediakan 5 sesi belajar setiap harinya untuk semua program yang disediakan. Sesi satu dimulai pada pukul 08.00 – 09.45 WIB, sesi dua dimulai pukul 10.15 – 12.00 WIB, sesi tiga dimulai pukul 13.00 – 14.45 WIB, sesi empat dimulai pukul 15.15 – 17.00 WIB, dan sesi lima pukul 17.15 – 19.00 WIB. Wisma Bahasa memberikan kebebasan bagi murid untuk mengajukan sesi alternatif sesuai dengan kebutuhannya (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

*b. General Indonesia Language Lesson in Jakarta*

Program ini merupakan program kursus bahasa Indonesia yang hampir sama dengan program kursus bahasa Indonesia di Yogyakarta. Hanya perbedaannya, pada program ini guru Wisma Bahasa yang akan mendatangi murid. Sesi belajar mengajar akan dilaksanakan di tempat/rumah murid. Selain itu biaya program ini juga berbeda dari program kursus bahasa Indonesia di Yogyakarta. Biaya pendaftaran program *general Indonesia language* di Jakarta adalah Rp 135.000/orang (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

c. *E-Learning*

Program *e-learning* adalah program yang ditujukan bagi mereka yang ingin belajar bahasa Indonesia atau bahasa Jawa di Wisma Bahasa, namun memiliki kendala jarak dan waktu. Melalui program *e-learning* ini, Wisma Bahasa menawarkan suatu pengalaman belajar bahasa jarak jauh dengan pemanfaatan teknologi internet. Kelas *e-learning* dilaksanakan oleh Wisma Bahasa Yogyakarta, program ini didukung oleh para guru/instruktur bahasa Indonesia yang profesional dan berpengalaman di bidang pelatihan bahasa. Dengan biaya pendaftaran seharga Rp 135.000, program yang ditawarkan adalah paket kursus bahasa Indonesia atau bahasa Jawa (20 sesi belajar) dengan harga Rp 6.750.000. Para murid cukup menyediakan PC, webcam, *headset* dan jaringan internet yang stabil untuk mengikuti program ini. Selain harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan program reguler, dalam program *e-learning* para murid juga diberikan kebebasan untuk menentukan topik, jadwal, tempat dan bagaimana mereka ingin mengakses pelajarannya (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

Sebagaimana yang sudah disinggung sebelumnya mengenai fleksibilitas para murid untuk menentukan jadwal, Wisma Bahasa membuka 5 sesi belajar setiap harinya dari hari senin hingga hari jumat untuk program *e-learning*. Para murid perlu menyesuaikan waktu di tempatnya dengan sesi belajar di Indonesia dengan memperhatikan WIB/GMT+7. Apabila murid telah menentukan sesi untuk *e-learning*, para murid juga harus memperhatikan

beberapa hal penting untuk memastikan proses *e-learning* dapat berjalan dengan baik. Selain koneksi internet yang stabil, murid perlu memastikan aplikasi yang digunakan seperti *Skype*, *Yahoo messenger* atau *Google Talk* sudah terinstal dengan baik.

d. *Immersion* Program in Yogyakarta

*Immersion* program adalah sebuah program yang didesain dengan silabus khusus dengan berbagai macam pilihan *fieldtrip* di Yogyakarta, untuk meningkatkan keterampilan para murid dalam berbahasa Indonesia, dan membantu murid dalam memperoleh informasi yang relevan dengan pekerjaannya, kebutuhannya, dan kepentingannya dengan cara membenamkan diri dalam sebuah komunitas pilihannya sendiri. Ada 2 jenis paket yang ditawarkan dalam program ini, yaitu: paket 1 (5 hari pembelajaran) dan paket 2 (10 hari pembelajaran) (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

**2. Program budaya (*Cultural Programs*)**

Program Budaya secara khusus dirancang bagi para pelajar (orang asing) yang ingin mempelajari lebih dalam budaya Indonesia, seperti batik, beragam makanan khas Indonesia dan tarian tradisional Indonesia. Wisma Bahasa memiliki 3 program kursus budaya, yaitu; kelas membatik (*Batik class*), kelas memasak (*Cooking Class*), dan kelas tarian tradisional (*Traditional Dancing Class*) (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

### 3. *Fieldtrip Programs*

*Fieldtrip* disediakan sebagai salah satu cara untuk belajar bahasa Indonesia beserta dengan masyarakat, budaya dan sejarah Indonesia. Wisma Bahasa menyediakan 2 jenis *fieldtrip* yaitu: *general fieldtrip* dan *specialization fieldtrip*. *General fieldtrip* adalah *fieldtrip* yang didesain untuk mengunjungi tempat-tempat wisata di daerah Yogyakarta. *General fieldtrip* disediakan bagi semua murid yang tertarik untuk mengetahui lebih banyak tentang budaya Indonesia. Adapun tempat-tempat yang dikunjungi yaitu: candi Borobudur, Prambanan, tur kota Jogja, tur Merapi, Tamansari dan lain-lain. Sedangkan *specialization fieldtrip* adalah *fieldtrip* yang disediakan khusus sesuai dengan permintaan murid untuk memenuhi kebutuhan pengetahuannya. Beberapa tempat tujuan *specialization fieldtrip* yang sering dikunjungi murid adalah NGO Lokal, Kantor Partai Politik, Pusat Study UGM, Kantor Pemerintah, Pasar Tradisional dan Pusat Kesehatan/Rumah Sakit (Dikutip dari Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*).

### F. Pelanggan Wisma Bahasa Yogyakarta

Selama kurang lebih 35 tahun berpengalaman di bidang pengajaran dan pelatihan bahasa Indonesia, Wisma Bahasa telah memiliki banyak pelanggan tetap dari berbagai negara. Berikut ini adalah daftar beberapa pelanggan Wisma Bahasa:

Tabel 2.2. Pelanggan Wisma Bahasa Yogyakarta

| Organisasi Pemerintah      | Perusahaan                  | LSM                                     | Sekolah/Universitas                      |
|----------------------------|-----------------------------|---|--|
| Kementerian Luar Negeri RI | PT. Bentoel Intl.           | Australian Volunteers International     | John Hopkins University                  |
| Kedubes Australia          | Chevron                     | AMINEF                                  | Nanzan University                        |
| Kedubes Swedia             | Sandvik SMC, PT             | Scope Global                            | Frankfurt University                     |
| Kedubes Amerika            | British American Tobacco    | ICRC                                    | Fraiburg University                      |
| Kedubes Inggris            | Redpath, PT                 | The Asia Foundation                     | Flinders University                      |
| Kedubes Jepang             | PT. Total Indonesia         | Mercy Corps                             | Hawai University at Manoa                |
| Kedubes Jerman             | Bank Commonwealth           | Caritas Italiana                        | Australian National University           |
| Kedbes Canada              | PT. Beiersdorf Indonesia    | EED                                     | INCULS Gadjah Mada University            |
| Kedubes Denmark            | PT. Danone Indonesia        | CRS                                     | Melbourne University                     |
| Royal Norwegian Embassy    | Grand Tours Jordania        | UEM (United Evangelice Misi3n)          | Northern Illinois University             |
| Kedubes Singapura          | PT Mitsui Indonesia         | BORDA                                   | University of London (SOAS)              |
| Kedubes New Zealand        | PT. KIDECO                  | Save The Children                       | New Zealand International School-Jakarta |
| Kedubes Singapura          | Australian Associated Press | IRD                                     | Goethe University                        |
| UNDP                       | PT. Kievit International    | CDC                                     | KR Leuven                                |
| ILO                        | Media Corp.                 | CIFOR                                   | Queensland Univ.                         |
| USAID                      | Deltares                    | LESPA                                   |  |
| Peace Corps                | Go-Jek                      | The Orangutan Tropical Peatland Project | Albany High School                       |
| GIZ                        | Rols Royce Jakarta          | New Colombo Plan Australia              | Ritsumeikan College                      |

Sumber: Dokumen Produk Layanan Divisi *Marketing*

## **G. Kelas Diskusi Wisma Bahasa**

### **a. Latar Belakang dan Tujuan Kelas Diskusi Wisma Bahasa**

Kelas diskusi Wisma Bahasa adalah sebuah kelas percakapan yang dilaksanakan oleh Wisma Bahasa dengan tujuan melatih kemampuan dan keterampilan murid dalam berbicara bahasa Indonesia. Hal tersebut diungkapkan oleh Roro, selaku guru koordinator kelas diskusi dalam wawancara pada hari Selasa tanggal 30 Januari 2018.

“Kelas diskusi sebenarnya mungkin lebih cocok kalau disebut kelas percakapan ya, karena memang disana kita berfokus pada kemampuan apa, meningkatkan atau mungkin memberikan seperti apa ya, memberikan sarana kepada murid untuk melatih kemampuan berbicaranya begitu. Jadi sebenarnya kelas diskusi di sini ya seperti kelas percakapan untuk melatih dan mungkin ya bisa meningkatkan kecakapan berbicara mereka”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Christin, yang juga merupakan guru koordinator kelas diskusi. Menurutnya kelas diskusi Wisma Bahasa adalah wadah yang sengaja disediakan untuk melatih kemampuan murid dalam berbahasa Indonesia. Hal ini diungkapkannya pada wawancara pada hari Rabu 15 November 2017.

“Kelas diskusi itu, mungkin lebih tepatnya bisa disebut wadah ya, wadah atau mungkin ruang di mana kita melatih kemampuan bicara murid-murid dalam berbahasa Indonesia. Karena berdiskusi itu, mengajak murid untuk berbicara, mengutarakan pendapat, menceritakan kasus di tempatnya di negaranya ya jadi itu wadah sebenarnya untuk murid-murid ini berlatih bahasa indonesianya”.

Pada pelaksanaannya kelas diskusi Wisma Bahasa adalah kelas diskusi yang diperuntukkan bagi murid-murid yang telah mencapai level *intermediate* dan *advance*, yakni murid-murid yang telah memiliki perbendaharaan kosakata yang cukup dan mampu berbicara dalam percakapan sehari-hari. Sebagaimana yang

diungkapkan oleh Roro, dalam wawancara pada hari Selasa tanggal 30 Januari 2018 dalam pernyataan berikut ini:

“Jadi sebenarnya begini, memang kalau tujuan dari kelas diskusi itu untuk meningkatkan aah.. keterampilan berbicara untuk murid-murid yang memang sudah bisa apa, mungkin sudah punya cukup kosakata, punya cukup struktur untuk membentuk kalimat-kalimat, seperti itu ya.. sebenarnya kelas diskusi sendiri bisa dipakai untuk topik-topik yang nggak terlalu tinggi untuk kelas-kelas *intermediate* itu juga bisa. Jadi dulu sudah pernah, memang jarang sih ya, dalam prakteknya jarang tingkat *intermediate* itu dibuatkan kelas diskusi tapi sebenarnya tujuan dari Pak Agung sendiri waktu itu mengatakan bahwa, bisa nggak kalau misalnya kadang-kadang ada kelas diskusi *intermediate* dan dulu aku udah pernah nyoba itu dengan topik transportasi”.

Berdasarkan hal tersebut, pemilihan topik diskusi menjadi hal yang sangat diperhatikan. Guru-guru Koordinator perlu menyesuaikan topik dengan level atau kemampuan murid partisipan kelas diskusi. Topik yang dipilih biasanya menyangkut masalah-masalah yang umumnya terjadi dan dialami oleh banyak masyarakat di berbagai negara, misalnya terorisme, radikalisme, hukuman mati, *bullying*, toleransi, transportasi. Topik yang secara umum dapat dipahami oleh murid level *intermediate* maupun level *advance*. Hal ini dimaksudkan agar tiap-tiap murid dapat berkontribusi dengan memberikan tanggapan atau pendapat. Hal ini diperjelas oleh kutipan penjelasan Roro berikut:

“Ahm.. untuk pemilihan topiknya yang pertama tadi memang didasarkan pada tingkat yang mau kita sasar dulu ya, itu mau yang mana. Kalo *intermediate* ya mungkin nggak usah yang terlalu berat gitu ya, misalnya seperti itu tadi transportasi atau dulu pernah tentang sampah begitu. Nah, sampah itu tergantung muridnya juga, *intermediate* mungkin sudah bisa mulai ngomong tentang itu, kalo tingkat yang lebih tinggi itu dia bisa apa, mungkin tentang solusi-solusi seperti itu, atau dampak-dampak itu dia sudah bisa ngomong tapi untuk penentuannya itu memang sampai sejauh ini di Wisma Bahasa itu diserahkan pada guru”.

## **b. Peran Guru**

Guru memegang peran penting dalam pelaksanaan kelas diskusi Wisma Bahasa. Guru dalam hal ini dapat dikategorikan menjadi dua yaitu, guru koordinator dan guru pendamping. Guru koordinator adalah guru yang berperan sebagai koordinator kelas diskusi, biasanya memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memilih topik dan menyiapkan materi diskusi. Sedangkan guru pendamping adalah guru yang berpartisipasi dalam kelas diskusi untuk mendampingi muridnya yang sebenarnya memiliki kelas pada sesi tersebut namun memilih untuk mengikuti kelas diskusi. Pendampingan ini dilakukan agar guru dapat memantau perkembangan murid dalam penggunaan kosakata baru, dan memahami minat/ketertarikan muridnya terhadap topik-topik diskusi. Hal ini dijelaskan oleh Roro, dalam kutipan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 30 Januari 2018 berikut ini:

“Jadi itu sebenarnya ada murid-murid yang memang ikut, yang sebenarnya punya kelas disesi itu dan mereka ikut jadi saya pikir sewajarnya gurunya juga ikut di sana ya. Supaya nanti kalo muridnya ada hal-hal yang memang tidak dipahami, gurunya bisa menjelaskan itu di kelas atau misalnya muridnya itu masih mau meneruskan percakapan itu atau diskusi itu di kelas masih bisa, karena kadang-kadang kan guru yang mengampu kelas diskusi itu pemilihan katanya, itu kalopun pemilihan katanya dibuat hati-hati, tapi kan nggak bisa tau kira-kira murid ini tahu kosakata ini nggak ya? kira-kira tahu nggak ya? jadi dia pake kosakata yang memang berhubungan dengan topik itu, meskipun kadang-kadang itu dibuat, kata-katanya kadang-kadang dibuat canggung, kadang-kadang dibuat agak sederhana seperti itu. Tapi saya pikir sewajarnya guru-guru yang memang seharusnya mengajar di sana juga ikut. Kalo memang guru yang mengajar murid itu pada sesi itu ya dia mendampingi, sewajarnya”.

Meskipun begitu guru koordinator biasanya juga dapat berperan sebagai guru pendamping bila ada muridnya yang berpartisipasi dalam diskusi.

Selain itu semua guru di Wisma Bahasa memiliki peran yang besar dalam mendorong muridnya agar berpartisipasi dalam kelas diskusi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Roro dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Kadang-kadang juga ada murid yang memang gurunya nggak memaksa tapi menyarankan, silahkan ikut kelas diskusi di sana bisa berlatih percakapan dengan banyak orang dengan aksen berbeda.”

### **c. Kondisi Perbedaan Budaya**

Berdasarkan observasi, terdapat dua jenis kombinasi partisipan kelas diskusi berdasarkan asal negaranya yaitu: pertama, kombinasi 3 negara yakni Australia, Amerika, dan Indonesia (AAI), dan yang kedua, kombinasi 4 negara yaitu Australia, Amerika, Jerman, Indonesia (AAJI). Selain asal negara yang berbeda, perbedaan budaya dalam kelas diskusi Wisma Bahasa juga dapat dilihat dari beberapa aspek yang mencolok yaitu:

#### **1) Perbedaan Bahasa**

Perbedaan bahasa dapat dilihat dari kombinasi asal negara partisipan. Pada kombinasi Negara Australia, Amerika dan Indonesia (AAI) terdapat dua bahasa yang digunakan oleh partisipan diskusi yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Pada kombinasi AAI ini kendala komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan cenderung dapat diatasi oleh kelompok karena mayoritas guru dapat berbahasa Inggris dengan baik. Biasanya partisipan yang menemukan kesulitan untuk mengungkapkan kata tertentu yang tidak diketahui artinya dalam Bahasa Indonesia, dapat langsung mengucapkan kata

dalam Bahasa Inggris dan para guru serta partisipan lainnya akan memberitahukan arti kata tersebut dalam bahasa Indonesia. Sedangkan pada kombinasi Australia, Amerika, Jerman, Indonesia (AAJI), terdapat tiga bahasa yang digunakan oleh partisipan diskusi yaitu Bahasa Inggris, Bahasa Jerman, dan Bahasa Indonesia. Pada kombinasi ini kendala yang disebabkan oleh perbedaan bahasa cenderung lebih rumit karena walaupun menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar, namun tidak semua partisipan (Jerman) mampu berbahasa Inggris dengan baik. Demikian juga guru yang tidak bisa berbicara Bahasa Jerman.

## 2) Perbedaan Sikap dan Perilaku

Perbedaan Sikap dan perilaku para partisipan kelompok diskusi, seringkali tampak dari cara penyampaian pesan yang bersifat langsung dan tidak langsung. Perbedaan cara penyampaian pesan ini tampak jelas pada diskusi mengenai *bullying*. Dalam diskusi tersebut, Mike adalah partisipan guru yang pertama kali menyampaikan pendapatnya. Dalam pendapatnya guru Mike menceritakan pengalaman *bullying* yang dialami oleh anaknya pada masa orientasi siswa (MOS) di sekolah. Ia juga mengatakan bahwa kebiasaan *bullying* di sekolah yang terjadi karena adanya senioritas sangatlah merisaukan. Selain itu, Anggun juga menyampaikan pendapat mengenai pengalaman *bullying* yang dialaminya. Ia mengatakan bahwa *bullying* karena senioritas memang seringkali terjadi, tidak hanya dilingkungan sekolah, namun juga dilingkungan kerja. Ia menceritakan pengalamannya di-*bully*

oleh seorang guru senior dihari pertamanya bekerja di Wisma Bahasa. Pada hari itu dirinya menggunakan sepatu *high heels* dan guru senior tersebutnya menertawakan dirinya sambil berkata “artis ya” dan hal itu masih sering dilakukan oleh guru senior itu hingga saat ini. Selain itu, Diani juga menceritakan pengalamannya di-*bully* ketika masih duduk di bangku sekolah dasar. Berdasarkan pernyataan pendapat dari partisipan guru-guru tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kebanyakan partisipan guru dalam menyampaikan pendapatnya cenderung bersifat tidak langsung, dan panjang lebar.

Sementara itu, partisipan murid dalam menyampaikan pendapatnya cenderung singkat dan jelas (*to the point*). Pada diskusi mengenai *bullying*, Keara dan Carly adalah partisipan murid yang aktif memberikan pendapatnya. Dalam satu pendapatnya, Keara dengan lugas mengatakan bahwa dirinya selalu merasa bingung mengapa orang melakukan *bullying* terhadap dirinya, atau mungkin karena dirinya *nerd* (cupu). Sementara Carly, dalam satu pendapatnya mengatakan bahwa dirinya yakin bahwa tidak ada alasan yang jelas mengapa orang-orang melakukan *bullying*. Dalam banyak pendapatnya Carly dan Keara selalu tegas dalam memberikan pernyataan setuju atau kurang setuju, ketika menanggapi pendapat partisipan lain. Secara umum, keduanya menunjukkan gaya bicara yang lugas, tegas dan cenderung berterus terang.

## H. Profil Subyek Penelitian

Subyek Penelitian ini adalah para partisipan kelas diskusi Wisma Bahasa yang rutin mengikuti diskusi kelompok selama proses penelitian. Partisipan kelas diskusi Wisma bahasa terdiri atas dua jenis partisipan yaitu: partisipan guru dan partisipan murid. Berikut profil partisipan diskusi kelompok Wisma Bahasa yang rutin mengikuti diskusi kelompok selama dua bulan masa penelitian, dengan minimal keterlibatan dua (kali) diskusi.

### 1. Partisipan Guru

Berdasarkan Observasi, partisipan guru yang terlibat rutin dalam diskusi kelompok Wisma Bahasa selama masa penelitian adalah:

Tabel 2.3. Profil Partisipan guru

| No | Nama     | Jenis Kelamin<br>(L/P) | Asal Daerah |
|----|----------|------------------------|-------------|
| 1  | Roro     | P                      | Magelang    |
| 2  | Christin | P                      | Yogyakarta  |
| 3  | Mike     | P                      | Bogor       |
| 4  | Lusi     | P                      | Yogyakarta  |
| 5  | Totok    | L                      | Yogyakarta  |
| 6  | Manto    | L                      | Yogyakarta  |
| 7  | Vina     | P                      | Sleman      |
| 8  | Anggun   | P                      | Yogyakarta  |
| 9  | Kanya    | P                      | Yogyakarta  |

Sumber: Olah Data Penulis.

## 2. Partisipan Murid

Berdasarkan observasi, partisipan murid yang rutin mengikuti diskusi kelompok Wisma bahasa selama dua bulan masa penelitian adalah:

Tabel 2.4. Profil Partisipan Murid

| No | Nama    | Jenis Kelamin (L/P) | Negara Asal | Organisasi        |
|----|---------|---------------------|-------------|-------------------|
| 1  | Gillian | P                   | Amerika     | AMINEF            |
| 2  | Claire  | P                   | Australia   | AVI               |
| 3  | Sofhia  | P                   | Jerman      | Kedubes Jerman    |
| 4  | Keara   | P                   | Australia   | Kedubes Australia |
| 5  | Carly   | P                   | Australia   | Kedubes Australia |
| 6  | Amy     | P                   | Australia   | Kedubes Australia |
| 7  | Andrea  | P                   | Australia   | AVI               |
| 8  | Aaron   | L                   | Australia   | Kedubes Australia |

Sumber: Olah Data Penulis.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi pemaparan deskripsi hasil penelitian tentang Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta (Studi Kasus Berdasarkan Teori *Anxiety and Uncertainty Management/AUM*). Hasil penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan peneliti selama kurang lebih dua bulan di kelas diskusi Wisma Bahasa Yogyakarta. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan terhadap lima orang yang merupakan partisipan aktif diskusi kelompok Wisma Bahasa, yakni terdiri atas: 2 orang partisipan guru (juga merupakan koordinator kelas diskusi), dan 3 orang partisipan murid asal Amerika, Australia, dan Jerman. Hasil penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan teori-teori yang berkaitan sebagaimana yang telah dipaparkan pada kerangka teori.

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

Bagian ini berisi pemaparan hasil penelitian, meliputi dua aspek yang menjadi fokus penelitian, yaitu: (1) Tahapan Diskusi kelompok Wisma Bahasa, (2) Dinamika komunikasi pada diskusi kelompok kelompok beda budaya yang mencakup: pertukaran informasi dalam diskusi kelompok, gejala-gejala komunikasi dan upaya adaptasi antar partisipan, serta pemecahan masalah dan penentuan solusi.

## 1. Tahapan Diskusi Kelompok Wisma Bahasa

Berdasarkan hasil wawancara dengan Roro (guru koordinator kelas diskusi), diskusi kelompok Wisma Bahasa sebenarnya tidak memiliki tahap-tahap yang pasti, namun semua proses pelaksanaannya diserahkan kepada guru koordinator. Menurutnya yang paling penting dari tahapan diskusi yaitu sesi pembukaan, yakni sesi di mana guru koordinator membuka diskusi dan mengenalkan beberapa kasus yang terjadi berkaitan dengan topik diskusi. Pengenalan kasus ini bertujuan untuk merangsang tanggapan dan pertanyaan dari para partisipan diskusi. Hal tersebut dijelaskan dalam pemaparannya berikut ini yang disampaikan dalam wawancara pada hari Selasa 30 Januari 2018:

“Sebenarnya saya pikir kalo tahapan-tahapannya pasti, sampai sejauh ini ya itu nggak ada apa.. Mas Agung sendiri nggak pernah bilang bahwa tahapannya harus seperti ini ya gitu. Itu diserahkan ke gurunya masing-masing begitu. Tapi kalo saya sendiri lebih suka, mungkin kalo bisa ada, tidak harus ada presentasi tapi ada pembukaan dan misalnya ada kasus yang terjadi di Indonesia saya lebih suka mengenalkan sedikit kasus itu tapi lagi-lagi di sini kembali bahwa saya di sini tidak untuk berbicara tapi lebih untuk memancing supaya mereka berbicara, dengan memaparkan fakta-fakta ada seperti ini, seperti itu jadi itu bisa memancing reaksi atau tanggapan dari murid-murid itu. Saya pikir setiap guru pasti akan berbeda tapi kalo saya lebih suka coba mendalami tidak akan sangat mengerti karena saya bukan ahli ya dalam topik-topik itu, tapi ya paling nggak coba mengerti supaya ada fakta yang bisa saya sampaikan dan nanti murid akan terpacu untuk menyodorkan atau menyampaikan fakta-fakta yang ada di negara mereka atau di tempat lain yang mereka tahu begitu”.

Sementara itu, menurut Christin, tahapan diskusi kelompok meliputi sesi pengenalan kasus, sesi tanggapan, dan sesi penarikan kesimpulan solusi. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti dalam hal ini memiliki pandangan yang sama dengan Christin, yakni tahapan yang dilalui oleh Kelompok dalam diskusi terdiri dari tiga tahapan yaitu:

### 1) Pengenalan dan Pemaparan Kasus

Merupakan tahap pembukaan, di mana guru koordinator memberitahukan topik diskusi dan memaparkan beberapa fakta atau kasus terkait topik yang terjadi di Jogja/Indonesia. Apabila diskusi hari itu dipimpin oleh seorang murid, biasanya guru koordinator membuka kelas diskusi dengan pertamanya mengenalkan murid tersebut serta topik yang hendak dibahasnya. Kemudian yang bersangkutan akan diberikan kesempatan untuk memaparkan fakta-fakta terkait topik diskusi.

### 2) Tanggapan dan *Sharing*

Tahap ini biasanya mirip dengan sesi tanya jawab dan *sharing* pengalaman. Biasanya guru koordinator atau murid pemimpin diskusi akan meminta tanggapan atau pertanyaan seputar topik yang dibahas dan murid atau guru-guru lain akan memberikan tanggapannya. Sesi ini biasanya berjalan lebih lama karena pada sesi ini kelompok diskusi berusaha mencari akar permasalahan dari suatu kasus yang sedang dibahas.

### 3) Penentuan Solusi

Setelah menemukan akar permasalahan maka tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yakni, tahap di mana kelompok membahas solusi yang tepat terhadap kasus. Pada akhir sesi biasanya guru koordinator merangkum garis besar pembahasan topik dan kemudian memberikan kesimpulan solusi yang disepakati bersama.

## **2. Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya Di Wisma Bahaya Yogyakarta**

Berdasarkan definisinya, dinamika komunikasi pada diskusi Kelompok beda budaya adalah kondisi komunikasi dalam interaksi tatap muka antar individu partisipan yang berbeda latar belakang budaya, yang mencakup sejumlah gejala komunikasi/respon-respon individu partisipan terhadap simbol-simbol verbal dan nonverbal, serta upaya-upaya adaptasi yang dilakukan partisipan dalam proses diskusi. Oleh Karena itu, hasil penelitian mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya difokuskan pada tiga hal utama, yaitu pertukaran informasi dalam diskusi kelompok, gejala komunikasi dan upaya adaptasi partisipan dalam diskusi kelompok, dan pemecahan masalah dan penentuan solusi.

### **a. Pertukaran Informasi dalam Diskusi Kelompok**

Kondisi interaksi komunikasi kelompok diskusi secara umum merupakan gambaran mengenai proses pertukaran informasi (pesan) antar partisipan diskusi. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa pertukaran pesan/pendapat pada diskusi kelompok Wisma Bahasa yang melibatkan partisipan beda budaya ini meliputi: pernyataan pendapat, pernyataan pertanyaan dan pernyataan jawaban yang berlangsung selama satu jam. Pernyataan pendapat merupakan tanggapan partisipan yang berisi opini atau gagasan mengenai topik yang sedang didiskusikan. Pernyataan pendapat juga seringkali disertai dengan *sharing* atau cerita mengenai pengalaman

yang pernah dialami oleh partisipan. Pernyataan pendapat kadang juga diawali dengan pernyataan setuju atau tidak setuju. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Carly ketika menanggapi pendapat Keara pada saat diskusi mengenai *Bullying*. Carly menyatakan bahwa ia setuju dengan pendapat Keara bahwa orang-orang seringkali tidak memiliki alasan dalam melakukan *bullying*.

Sementara pernyataan pertanyaan merupakan tanggapan partisipan yang menanyakan sesuatu hal baik terkait topik, maupun mengenai arti kata. Pernyataan pertanyaan ini biasanya kemudian diikuti oleh pernyataan jawaban dari partisipan lainnya. Terdapat dua jenis pertanyaan yang sering muncul dalam proses diskusi, yakni pertanyaan terkait kasus dan pertanyaan arti kata. Pertanyaan arti kata biasa diajukan oleh partisipan murid karena tidak mengetahui arti kata tersebut dalam bahasa Indonesia, atau sebaliknya ada partisipan guru dan murid yang mengajukan pertanyaan arti kata dalam bahasa Inggris. Hal ini merupakan situasi yang biasa terjadi dalam proses diskusi, karena dalam tiap pembahasan topik terdapat banyak kosakata yang baru pertama kali didengar oleh partisipan murid. Selain itu pertanyaan mengenai arti kata juga biasa muncul dalam proses penyampaian pendapat. Misalnya ketika partisipan murid dalam menyampaikan pendapatnya, ada kata bahasa Inggris yang tidak diketahui arti dalam bahasa Indonesia, sehingga menimbulkan pertanyaan arti kata tersebut.

Beberapa pertanyaan mengenai arti kata yang pernah muncul dalam proses diskusi Wisma Bahasa antara lain yaitu; pertanyaan yang diajukan oleh Keara dalam diskusi *Bullying* mengenai apa itu arti “*nerd*”

dalam bahasa Indonesia. Keara juga menanyakan arti kata “*jealous*”, sementara Carly menanyakan arti kata “*reason*” dalam bahasa Indonesia. Keara juga mengajukan pertanyaan mengenai arti kata “menyerap” dalam bahasa Inggris pada diskusi mengenai Keterlibatan TKI dalam Radikalisme.

Sedangkan pernyataan jawaban merupakan respon partisipan yang berisi jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh partisipan penanya. Dalam proses diskusi Wisma Bahasa, partisipan diberikan kebebasan untuk memberikan tanggapan sehingga masing-masing partisipan dapat memberikan tanggapannya tanpa harus menunggu giliran. Demikian juga dalam menjawab pertanyaan, bila partisipan penanya mengajukan pertanyaan terbuka, yakni ditujukan kepada semua partisipan, maka semua partisipan dapat memberikan jawaban. Misalnya ketika partisipan murid mengajukan pertanyaan arti kata, maka jawaban bisa datang dari dua atau tiga orang partisipan yang secara bersamaan menyatakan jawaban. Hal ini terjadi ketika Carly menanyakan arti kata “*reason*” pada diskusi *bullying*. Ada kurang lebih tiga-empat orang partisipan guru dan murid yang serentak menjawab bahwa artinya adalah “alasan”.

#### **b. Gejala-Gejala Komunikasi dan Upaya Adaptasi Partisipan dalam Diskusi Kelompok**

Menurut Roro, rata-rata partisipan diskusi kelompok adalah murid-murid level *intermediate* dan *advance*, namun pada praktiknya peneliti menemukan ada murid-murid baru yang masih di level *beginners* yang

diperbolehkan ikut dalam diskusi kelompok. Hal tersebut sangat mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam proses diskusi, karena para partisipan murid yang masih *beginners* ini biasanya belum menguasai banyak kosa kata. Dampak dari hal tersebut tampak jelas dari beberapa gejala yang menunjukkan respon-respon individu partisipan terhadap bahasa/symbol-simbol verbal dan nonverbal para partisipan lainnya yang berbeda-beda selama proses diskusi. Gejala-gejala tersebut mengindikasikan adanya perubahan dan upaya adaptasi yang dilakukan partisipan. Gejala-gejala tersebut antara lain yaitu:

1) Kebisuan

Beberapa partisipan diskusi kelompok, berdasarkan pengamatan tidak mengucapkan sepatah katapun selama proses diskusi. Berdasarkan informasi dari salah seorang partisipan murid, reaksi diam itu dilakukan karena partisipan merasa malu dan tidak percaya diri dengan kemampuan berbicara bahasa Indonesia. Beberapa partisipan yang merasa kurang percaya diri dalam berbicara bahasa Indonesia biasanya lebih memilih diam dan jarang berinteraksi dengan orang lain, kecuali dengan temannya yang berasal dari negara yang sama. Hal ini diungkapkan oleh Claire, seorang partisipan murid asal Australia, dalam wawancara pada tanggal 22 November 2017, yang mengatakan bahwa:

*“I’m sorry, I think my bahasa is bad hahaha...that is why I chose to not speak to much”.*

Sementara itu, menurut partisipan guru Roro, menyatakan bahwa reaksi diam atau kebisuan ini seringkali dilakukan oleh beberapa partisipan

karena memang tidak memahami beberapa kata, atau sebagian besar pembicaraan dalam diskusi. Hal tersebut diungkapkan oleh Roro dalam wawancara pada tanggal 30 Januari 2018, sebagai berikut:

“Khususnya yang kemarin yang terakhir itu, sebenarnya *kan* saya mendampingi dua murid saya yang ikut di kelas itu dan *kok* mereka diam ya?, padahal mereka orangnya kritis *gitu..* tapi sesudah selesai terus saya tanya “mbak/mas  *gimana* mengerti atau *nggak?*” ternyata *nggak ngerti, nggak ngerti* kebanyakan *gitu...* Jadi mereka diam tidak berarti bahwa mereka *nggak* mau menanggapi hanya mungkin ada kata-kata yang mereka kurang tahu sehingga itu pesannya *nggak* tersampaikan, seperti itu”.

Menurut Roro, selain karena tidak mengerti pesan yang disampaikan, reaksi diam juga seringkali dilakukan oleh partisipan dengan dalih bahwa mereka mengikuti kelas diskusi dengan tujuan untuk belajar mendengarkan saja, sehingga para partisipan ini memilih untuk tidak berbicara selama proses diskusi. Hal ini dijelaskan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Tapi ada juga murid yang ikut kelas diskusi karena mereka sebenarnya mau berlatih mendengarkan *aja*, jadi mereka memang *nggak* mau untuk memberikan pendapat, kadang-kadang ada murid yang seperti itu, *nggak* banyak tapi ada”.

Berdasarkan observasi, beberapa partisipan yang tidak berbicara selama proses diskusi kelompok mengenai *bullying* adalah Nicholas Kittel murid asal Amerika, Adam Duke murid asal Australia, dan guru Lusi. Ketiganya hanya diam dan beberapa kali tersenyum. Berdasarkan hasil konfirmasi dari gurunya, kemungkinan Nicholas Kittel dan Adam Duke masih malu untuk berbicara karena keduanya baru saja bergabung di kelas diskusi. Sedangkan guru Lusi, berdasarkan konfirmasi menyatakan bahwa sebenarnya dirinya merasa kurang tertarik dengan topik diskusi, hanya saja ia perlu mengikuti proses diskusi untuk mengawasi perkembangan muridnya.

## 2) Kebingungan

Kebingungan adalah salah satu fenomena yang sering terjadi dalam proses diskusi kelompok Wisma Bahasa. Reaksi kebingungan biasanya terjadi pada murid maupun guru. Seringkali reaksi kebingungan ini muncul ketika pembicaraan mulai mengena pada suatu hal yang lucu dan menimbulkan gelak tawa dalam kelas diskusi, namun satu atau dua orang terlihat diam dengan ekspresi wajah kebingungan. Terkadang partisipan yang kebingungan ini lalu bertanya kepada partisipan disebelahnya mengapa mereka tertawa, sebagaimana yang diungkapkan oleh Gillian partisipan murid asal Amerika, dalam wawancara pada tanggal 29 November 2017, dalam pernyataannya berikut ini:

“Ya pernah, sering, saya pikir masih sering bingung, ahmm selalu ada kosakata baru. Jadi harus banyak bertanya kepada teman dan guru. Di kelas diskusi sepertinya banyak hal lucu tapi kadang-kadang saya tidak mengerti, biasanya saya tanya kepada teman saya ‘*what’s funny?*’ ya kadang-kadang mereka tertawa dan saya tidak mengerti”

Selain itu, ekspresi kebingungan juga seringkali tampak pada beberapa partisipan yang tidak memahami pemaparan materi dari guru koordinator mengenai topik diskusi. Biasanya partisipan ini sibuk mencari arti kata-kata yang tidak diketahui di *handphone*-nya. Hal ini diungkapkan oleh Claire, dalam pernyataannya berikut ini:

“Oh.. ya saya pikir saya selalu bingung, tapi kalau bingung, harus mencari di kamus arti.. banyak kata-kata baru setiap hari ada kata-kata baru. Di kelas diskusi saya banyak bingung ketika guru mempresentasikan tentang kasus sangat banyak kata baru dan saya belum tahu dan ya.. saya bingung jadi harus mencari arti dikamus atau *google* saja pakai *handphone* hahaha..”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Roro ketika menjelaskan mengenai kebingungan yang dialami oleh para partisipan murid diskusi Kelompok Wisma Bahasa. Dalam pernyataannya Roro mengatakan bahwa kebingungan memang seringkali dialami oleh beberapa partisipan diskusi Kelompok Wisma Bahasa. Berikut kutipan pernyataan Roro:

“Kalo bingung itu, memang ada beberapa ya.. kadang katika saya menceritakan kasus terkait topik begitu, itu biasanya ada yang bingung kan mukanya kelihatan ya.. itu dia terus sibuk dengan Hp-nya cari di kamus arti kata mungkin ada kata-kata baru yang dia belum tahu. Tapi ada juga murid yang kalo nggak tahu, bingung itu dia langsung tanya.”

Sedikit berbeda dengan hal itu, Sofhia partisipan murid asal Jerman yang sudah enam bulan di Indonesia mengatakan bahwa dirinya seringkali merasa bingung dengan kata-kata dalam bahasa gaul. Seperti yang diungkapkannya dalam wawancara pada tanggal 20 Desember 2017, dalam kutipan pernyataan berikut ini:

“Oh ya pernah sering sekali bingung. Walaupun sudah 6 bulan di sini tapi kadang-kadang saya masih bingung dengan beberapa kata. Khususnya kata-kata dalam bahasa gaul? ya itu saya masih bingung. Seperti, keles, apa itu cetar ? kata ini kadang-kadang tidak ada di kamus jadi saya harus tanya kepada teman atau guru.”

Sedangkan kebingungan yang dialami oleh para partisipan guru, seringkali berkaitan dengan kendala bahasa. Menurut Roro, partisipan guru kadangkala mengalami kebingungan ketika ada murid yang menyampaikan pendapatnya, namun pendapat tersebut tidak dapat dipahami maknanya karena susunan kalimatnya tidak sempurna. Reaksi kebingungan, baik yang disampaikan secara verbal maupun tampak dalam bahasa nonverbal partisipan, dapat ditemui hampir pada setiap sesi diskusi. Dengan kata lain,

partisipan diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta sering mengalami kebingungan.

### 3) Kesalahpahaman

Selain bingung, gejala lainnya yang biasa terjadi/dialami oleh partisipan diskusi kelompok beda budaya adalah kesalahpahaman (*misunderstanding*). Kesalahpahaman bisanya berkaitan dengan salah paham dalam memahami makna/arti kata atau maksud perkataan sesama partisipan diskusi. Contoh kesalahpahaman yang dialami Josh dalam diskusi “*bullying*” yang terlihat dalam kutipan hasil observasi berikut ini.

- Josh mengatakan bahwa dulu dirinya berpikir “oh saya *di-bully*, saya mau menjadi *pembully*” dan kemudian bertanya apakah teman-teman juga memiliki pengalaman sebagai *bully*-*membully*.
- Guru Diani menjawab bahwa kalau di bawah umur sepuluh tahun mungkin ada pemikiran seperti itu, mungkin di *kinder garden*.
- Josh kembali bertanya “bagaimana kapan pengalaman sebagai *pembully*?”
- Guru Diani menjawab maksudnya ketika masih kecil mungkin ketika masih di taman kanak-kanak.

Kutipan tersebut menunjukkan salah satu bentuk kesalahpahaman yang terjadi/dialami Josh partisipan asal Amerika dalam diskusi mengenai “*bullying*”. Umumnya kesalahpahaman seperti itu cenderung dapat diatasi oleh kelompok dengan mudah. Selain itu, kesalahpahaman juga seringkali muncul berkaitan dengan situasi/konteks komunikasi. Misalnya adalah kesalahpahaman mengenai arti kata buruh-buruh dan buru-buru yang dialami oleh Amy partisipan asal Australia dalam diskusi mengenai “Papua Nugini”. Atau kesalahpahaman mengenai makna kata nasi dan padi yang seringkali disalah artikan oleh partisipan murid. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Keara Partisipan Asal Australia dalam pernyataannya berikut ini:

“kadang-kadang ada kata yang artinya berbeda dalam situasi/konteks yang berbeda, sehingga harus banyak belajar berbicara dengan orang lain, saya baru tahu kalau sebenarnya bukan *rice field* tapi yang benar *padi field* ya? itu artinya sawah dan “*rice*” itu nasi, dan “padi” itu tanaman padi, selama ini saya pikir itu sama saja”.

Kesalahpahaman seperti yang dialami oleh Keara, sebenarnya bukan sekedar kesalahpahaman makna/arti kata, melainkan kesalahpahaman karena latar belakang pengalaman yang berbeda mengenai hal tersebut. Itulah sebabnya Keara menyatakan bahwa ia perlu banyak belajar kosa kata dengan berbicara dengan banyak orang, karena menurutnya hal itu dapat membantunya memahami makna kata secara luas dalam berbagai konteks.

#### 4) Pesan-Pesan yang tidak Terbaca

Keterbatasan dalam berbahasa Indonesia kadangkala menyebabkan partisipan mengalami masalah dalam mengungkapkan pendapatnya. Hal ini dapat diketahui melalui beberapa pesan-pesan yang tidak terbaca (pesan yang maknanya tidak dapat dipahami) yang disampaikan dalam diskusi. Hal ini terjadi dalam diskusi mengenai “Papua Nugini” pada 20 Desember 2017. Aaron partisipan murid asal Australia menyampaikan pendapatnya, namun kalimatnya tidak lengkap sehingga menyebabkan partisipan lain menjadi bingung. Beberapa guru menanyakan kembali apa maksud dari pernyataan tersebut, namun Aaron kembali menjawab dengan kalimat yang tidak sempurna sehingga tidak dapat dipahami oleh partisipan guru.

Menurut Roro, hal ini biasanya terjadi karena partisipan belum memiliki perbendaharaan kosa kata yang cukup untuk merangkai kalimat, namun sangat percaya diri untuk mengungkapkan pendapatnya. Akibatnya, partisipan tersebut mengalami kesulitan dalam proses penyandian pesan,

sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat dipahami oleh guru dan partisipan lainnya. Para guru umumnya sangat memahami keterbasaan para partisipan, dan selalu menghargai dan mengapresiasi pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh para partisipan. Bila ada pendapat murid yang membingungkan atau tak dapat dipahami, biasanya guru akan mencoba bertanya kepada murid tersebut dengan menggunakan bahasa Inggris dan mengkonfirmasi apa yang dimaksudkan oleh murid itu. Namun, bila telah dikonfirmasi pun yang bersangkutan tidak dapat menjelaskan maksud pendapatnya, maka biasanya guru akan meminta pendapat dari partisipan lainnya agar diskusi tetap dilanjutkan.

#### 5) Upaya-upaya adaptasi

Adanya perbedaan budaya antar partisipan, yakni perbedaan konteks budaya tinggi-rendah, perbedaan bahasa, dan perbedaan persepsi mendorong masing-masing partisipan untuk melakukan upaya adaptasi terhadap satu sama lain. Upaya adaptasi dilakukan oleh para partisipan untuk mengatasi kekhawatiran dan rasa gugup agar bisa berkomunikasi dengan baik. Para partisipan sebenarnya sangat memahaminya motivasinya mengikuti kelas diskusi yakni untuk melatih kemampuan berbahasa Indonesia. Gillian partisipan asal Amerika, mengungkapkan bahwa dirinya sangat senang mengikuti kelas diskusi karena bertemu dan berbicara dengan murid dan guru yang berbeda aksen. Selain itu kelas diskusi diakuinya merupakan tempat yang baik untuk mengembangkan pengetahuan bahasa Indonesia karena

banyak kosakata baru dalam tiap diskusi. Hal ini disampaikan dalam kutipan wawancara berikut:

“Ya saya sangat senang ikut kelas diskusi WB, karena bisa belajar kata baru dan berbicara dengan banyak guru dan juga murid lain. Itu sangat menyenangkan dan oh ya.. karena saya pikir saya harus banyak berbicara untuk memahami arti kata, karena saya menemukan ada kata yang artinya berbeda pada situasi yang berbeda juga.”

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Sofhia partisipan asal Jerman yang sudah tinggal di Indonesia selama enam bulan.

“Ya tentu saja, saya sangat senang ikut kelas diskusi. Menurut saya itu sangat bagus untuk belajar berbicara bahasa Indonesia, dan mendengarkan juga ya... karena walaupun saya sudah cukup lama di Indonesia tapi kadang-kadang ada kata baru seperti baru-baru ini saya baru mendengar kata ‘melaju’ atau ‘laju’ itu artinya kecepatan atau cepat, tapi saya pernah dengar di TV ‘melaju dengan kecepatan’ jadi saya pikir bagaimana artinya? kalau bingung bisa langsung tanya kepada guru”

Sementara itu, menurut Roro sebagai guru koordinator kelas diskusi, para partisipan diskusi kelompok sebenarnya paham apa yang menjadi motivasinya mengikuti kelas diskusi, yakni untuk melatih kemampuan Bahasa Indonesia, baik berbicara maupun mendengarkan. Hal ini diungkapkannya dalam pernyataan berikut:

“Saya pikir *kalo* tentang kelas diskusi itu yang pertama adalah tentang motivasi ya, itu yang pasti saya lihat yang pertama. *Kalo* murid itu memang sangat bermotivasi untuk meningkatkan keterampilannya dengan topik apapun tanpa temanpun mereka pasti datang *gitu*. Itu yang pertama pasti motivasi untuk meningkatkan kemampuan berbicara dan pasti juga mendengarkan.”

Menyadari pentingnya meningkatkan kemampuan bahasa Indonesia dengan berdiskusi, para partisipan ini melakukan upaya adaptasi. Dalam hal ini, beberapa murid terlihat sangat percaya diri dan cenderung dapat menghadapi ketidakpastian. Hal ini tampak pada beberapa partisipan

yang selalu berani interupsi untuk bertanya kalau ada kata yang tidak diketahui artinya. Sedangkan beberapa partisipan lainnya yang kurang percaya diri dan mengalami kesulitan dalam menghadapi ketidakpastian komunikasi. Partisipan ini biasanya cenderung diam selama proses diskusi. Ketika ditanya mengenai upaya adaptasi yang dilakukan untuk mengatasi ketidakpastian itu, partisipan yang memiliki kepercayaan diri tinggi biasanya mengatakan bahwa cara mereka beradaptasi adalah dengan banyak bergaul dan terus berbicara dengan banyak orang. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Gillian partisipan murid asal Amerika.

“Saya pikir saya beradaptasi dan belajar setiap hari dengan berbicara dengan banyak guru dan teman-teman. Karena saya pikir ketika saya berbicara dengan banyak orang, saya bisa tahu banyak hal baru, seperti misal kata-kata baru, kebiasaan seperti cara-cara seperti sopan-santun ketika berbicara dengan orang jawa.”

Pernyataan yang hampir sama juga dikemukakan oleh Sofhia partisipan murid asal Jerman.

“Beradaptasi saya pikir dengan banyak berteman, atau bergaul? ya.. Karena bisa memperluas wawasan tidak hanya bahasa Indonesia tetapi juga budaya dan kebiasaan orang, karena ada banyak suku di Indonesia, ya saya pikir begitu.”

Berbeda dengan Gillian dan Sofhia, ketidakpercayaan diri tampak jelas pada Claire partisipan murid asal Australia yang mengatakan bahwa dirinya berusaha beradaptasi dengan banyak mendengar orang lain berbicara, dan banyak menghafal kosakata baru. Hal ini disampaikan oleh Claire dalam pernyataan berikut ini:

“Oh mungkin dengan mendengar orang berbicara, dan banyak berteman, dan menghafal kata-kata baru setiap hari. Ya mungkin seperti itu, dan saya pikir saya juga masih perlu? or memerlukan? ya.. banyak belajar dan beradaptasi.”

Sementara itu berdasarkan observasi, peneliti menemukan ada beberapa partisipan yang mencoba menggunakan lelucon/candaan (*joke*) sebagai cara untuk beradaptasi dengan partisipan lainnya. Lelucon/candaan biasanya sering dilakukan oleh guru koordinator dan para partisipan guru untuk mencairkan suasana diskusi yang seringkali canggung karena partisipan enggan memberikan pendapat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Roro berikut ini:

“Kalau suasana canggung itu memang kadang-kadang diawal diskusi itu cukup sering ya, ketika diawal-awal itu biasanya mereka masih malu-malu jadi harus dipancing dulu begitu. Nah, sebenarnya saya pikir guru-guru yang lain itu sebenarnya paham kalau suasana sudah mulai canggung begitu, terus ada guru yang mulai bercanda, atau mengatakan lelucon, hal-hal yang lucu itu biasanya kan bisa mengakrabkan suasana. Seperti diskusi *bullying* kemaren itu kan banyak yang bercanda kalau saya nggak salah ingat ya, ada murid juga yang bercanda begitu.”

Pada prosesnya ada beberapa partisipan murid yang mencoba meniru kebiasaan itu. Sebagaimana yang dilakukan oleh Boyd partisipan murid asal Amerika dalam diskusi mengenai *bullying*. Ketika menanggapi pernyataan guru Kanya yang mengatakan bahwa semua orang biasanya akan mengatakan bahwa ia pernah *di-bully*, namun tidak pernah ada yang mau mengatakan bahwa ia pernah melakukan *bullying* atau pernah menjadi *pembully*. Namun Boyd menanggapi pendapat tersebut dengan mengatakan bahwa mungkin kenangan tentang hal itu sudah dihapus. Hal itu menyebabkan semua partisipan murid dan guru tertawa karena merasa lucu dengan perkataan Boyd.

### c. Pemecahan Masalah dan Penentuan Solusi

Pemecahan masalah dalam diskusi kelompok Wisma Bahasa dilakukan secara bertahap. Namun proses pemecahan masalah ini merupakan suatu proses yang menyatu/menyeluruh. Di mana, komunikasi pada masing-masing tahap diskusi kelompok memiliki dampak yang sangat besar dalam penentuan solusi akhir. Dengan kata lain, proses pemecahan masalah sangat bergantung pada komunikasi yang dijalin dalam diskusi kelompok, mulai dari tahap pengenalan kasus, tahap pemberian tanggapan (*sharing*), hingga tahap penentuan solusi.

Sesi pengenalan kasus merupakan tahap yang paling menentukan. Peneliti mengatakan demikian karena bagaimana kasus-kasus tersebut dikomunikasikan oleh penyaji, sangat menentukan bagaimana respon dari para partisipan diskusi kelompok. Oleh karenanya guru-guru koordinator biasanya menyiapkan presentasi *power point* (ppt) berisi rincihan kasus dan sejumlah pertanyaan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Roro, guru-guru sangat memperhatikan penggunaan kata-kata dalam proses penyampaian kasus dan pertanyaan.

“Kadang-kadang kan guru yang mengampu kelas diskusi itu pemilihan katanya, itu *kalopun* pemilihan katanya dibuat hati-hati, tapi kan *nggak* bisa tau kira-kira murid ini tahu kosakata ini *nggak* ya? kira-kira tahu *nggak* ya? jadi dia *pake* kosakata yang memang berhubungan dengan topik itu, meskipun kadang-kadang itu dibuat, kata-katanya kadang-kadang dibuat canggih, kadang-kadang dibuat agak sederhana seperti itu.”

Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah partisipan dalam memahami kasus dan mendorong respon balik. Dalam proses diskusi, peneliti menemukan bahwa kasus-kasus yang dipaparkan dengan jelas, biasanya

mendapatkan banyak perhatian dan respon baik dari para partisipan. Pada dasarnya perhatian dan respon yang ditunjukkan oleh para partisipan sebenarnya berkaitan erat dengan latar belakang pekerjaan, minat serta ketertarikan terhadap kasus. Berdasarkan observasi, diskusi dengan topik-topik seperti *bullying*, Program Bantuan Australia untuk Indonesia, dan Separatisme mampu menarik perhatian para partisipan diskusi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya partisipan berbicara menyampaikan pendapat atau pertanyaan terkait topik.

Pada diskusi mengenai *bullying* yang dipimpin oleh Kanya, tercatat ada 11 orang yang memberikan respon tanggapan, dari total 14 orang partisipan, selain itu proses diskusi juga diwarnai canda tawa dari awal hingga akhir diskusi. Pada diskusi mengenai separatisme, ada 8 orang yang memberikan tanggapan dari total 10 orang partisipan, hampir sama dengan diskusi *bullying*, diskusi mengenai separatisme juga cenderung lebih dinamis dan diwarnai canda tawa para partisipan. Berbeda dengan itu, pada diskusi mengenai Papua Nugini dan “Toleransikah Jogja?”, diskusi berjalan canggung dan partisipan enggan memberikan tanggapan. Pada diskusi mengenai Papua Nugini, tercatat hanya 8 orang yang memberikan tanggapan dari total 13 orang partisipan. Sementara pada diskusi mengenai “Toleransikah Jogja?”, hanya 5 orang yang memberikan tanggapan dari total 8 orang partisipan. Selain itu proses diskusi juga berjalan sangat canggung karena beberapa partisipan tampak enggan memberikan komentar.

Setelah pengenalan dan pemaparan kasus, kelompok memasuki sesi tanggapan dan *sharing*, yakni tahap di mana para partisipan mulai memberikan tanggapan atau pendapatnya. Sesi ini diwarnai dengan tanggapan-tanggapan para partisipan sebagian besar berisi pengalaman yang dialaminya terkait kasus. Ketika partisipan yang satu menyampaikan pengalamannya, hal ini mendorong partisipan lainnya untuk turut menceritakan pengalamannya terkait kasus tersebut. *Sharing* pengalaman merupakan suatu bagian yang wajib dilalui dalam diskusi kelompok Wisma Bahasa. Peneliti melihat hal ini sebagai suatu kecenderungan dalam proses pemecahan masalah pada diskusi kelompok Wisma Bahasa. Di mana *sharing* pengalaman digunakan sebagai cara kelompok dalam menggali informasi mengenai sebab-akibat suatu permasalahan yang menyebabkan terjadinya kasus. Dengan demikian, kelompok dapat memahami duduk permasalahan kasus dari berbagai perspektif.

Selanjutnya, apabila kelompok telah mendapatkan fakta-fakta serta informasi yang dirasa cukup untuk memahami suatu kasus, maka diskusi kelompok memasuki tahap penentuan solusi. Dengan mempertimbangkan fakta dan informasi yang telah diperoleh, masing-masing partisipan kemudian mulai mengajukan alternatif solusi terhadap kasus. Dalam proses penentuan solusi ini, diskusi tentunya diwarnai dengan pernyataan setuju dan tidak setuju. Bila semua partisipan sudah mengemukakan pendapatnya mengenai solusi, maka selanjutnya guru koordinator akan merangkum sejumlah solusi kemudian mengkonfirmasi kepada partisipan apakah semua pihak setuju

dengan solusi tersebut atau tidak. Bila masih ada yang tidak setuju, maka hal itu kembali didiskusikan hingga semua partisipan mencapai kesepakatan mengenai suatu solusi.

## **B. Analisis Data**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan pembahasan mengenai dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, serta menganalisisnya menggunakan teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM*).

Berdasarkan arti katanya “dinamika” adalah fakta atau konsep yang merujuk pada kondisi perubahan, khususnya untuk memaksa/bersifat memaksa. Sedangkan komunikasi, secara sederhana dapat dikatakan merupakan proses pertukaran pesan. Sehingga bila disimpulkan, dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya merupakan kondisi komunikasi yang menunjukkan adanya fenomena/gejala-gejala yang mengindikasikan adanya perubahan-perubahan pada diri para partisipan, serta upaya adaptasi yang dilakukan para partisipan dalam proses pertukaran pesan pada diskusi kelompok.

Pada prosesnya, diskusi kelompok beda budaya seringkali menempatkan partisipan dalam suatu kondisi komunikasi yang tidak nyaman (penuh dengan ketidakpastian). Di mana para partisipan yang tidak saling mengenal satu sama lain, harus berusaha untuk saling menyesuaikan diri

dengan partisipan lainnya yang berbeda budaya. Besarnya perbedaan budaya di antara partisipan diskusi kelompok menyebabkan proses adaptasi tidak selalu berjalan mulus. Kendala utama dalam proses komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya ini adalah perbedaan bahasa dan perbedaan persepsi. Hal ini dikarenakan proses diskusi dijalankan dengan menggunakan bahasa Indonesia, sehingga semua partisipan wajib menggunakan bahasa Indonesia. Dengan demikian komunikasi dalam proses diskusi ini menjadi sangat sulit. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Littlejohn & Foss (2009:221) komunikasi dengan orang asing/beda budaya dapat menjadi sulit karena kita menggunakan nilai (*values*), kerangka berpikir (*frames of reference*) dan gaya komunikasi (*communication styles*) untuk menginterpretasi perilaku orang lain. Para partisipan yang berasal dari Amerika, Australia, Jerman dan Indonesia, tidak hanya memiliki pengetahuan bahasa yang berbeda, namun juga kerangka pemikiran dan pengalaman yang berbeda-beda.

Di samping itu perbedaan budaya para partisipan juga dapat dilihat dari perbedaan kebudayaan konteks rendah dan kebudayaan konteks tinggi. Para artisipan murid asal Amerika, Australia dan Jerman merupakan penganut kebudayaan konteks rendah (*low context cultures*), di mana pola penyampaian pesannya bersifat langsung dan mengutamakan isi pesan yang dikomunikasikan secara verbal. Sedangkan partisipan guru yang asal Indonesia umumnya merupakan penganut kebudayaan konteks tinggi (*high context cultures*), yakni memiliki kebiasaan pola penyampaian pesan yang bersifat tidak langsung. Di mana makna pesan tersembunyi, yakni

disampaikan secara tersirat dalam keseluruhan isyarat nonverbal maupun pesan verbal. Adapun dampak dari perbedaan budaya pada para partisipan diskusi kelompok tampak jelas terlihat dari gejala-gejala komunikasi yang terjadi dalam proses diskusi. Gejala-gejala komunikasi tersebut antara lain adalah kebisuan, kebingungan, dan munculnya pesan-pesan yang tidak terbaca.

Kebisuan adalah reaksi partisipan yang diam (tidak berbicara sepele katapun) selama proses diskusi. Kebisuan sebenarnya merupakan gejala komunikasi yang terjadi pada diskusi kelompok beda budaya, berkaitan dengan keterbatasan partisipan dalam membaca/memprediksi pesan verbal dan nonverbal partisipan lainnya. Ketidakmampuan dalam memprediksi itu menyebabkan individu partisipan merasa khawatir dan cemas akan hal-hal yang mungkin terjadi dalam komunikasi. Hal ini sebenarnya berkaitan dengan apa yang dikatakan oleh Gudykunst mengenai ketidakpastian dan kecemasan yang biasa dialami individu dalam berkomunikasi beda budaya. Menurut Gudykunst, ketidakpastian (*uncertainty*) umumnya berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan untuk memprediksi orang lain, sedangkan kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan khawatir/gelisah (Littlejohn dkk, 2017:396). Gejala kebisuan ini memberikan gambaran sejauh mana kendala bahasa mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam diskusi kelompok beda budaya.

Sementara, gejala kebingungan merupakan respon yang paling sering terjadi atau dialami oleh para partisipan dalam komunikasi pada diskusi

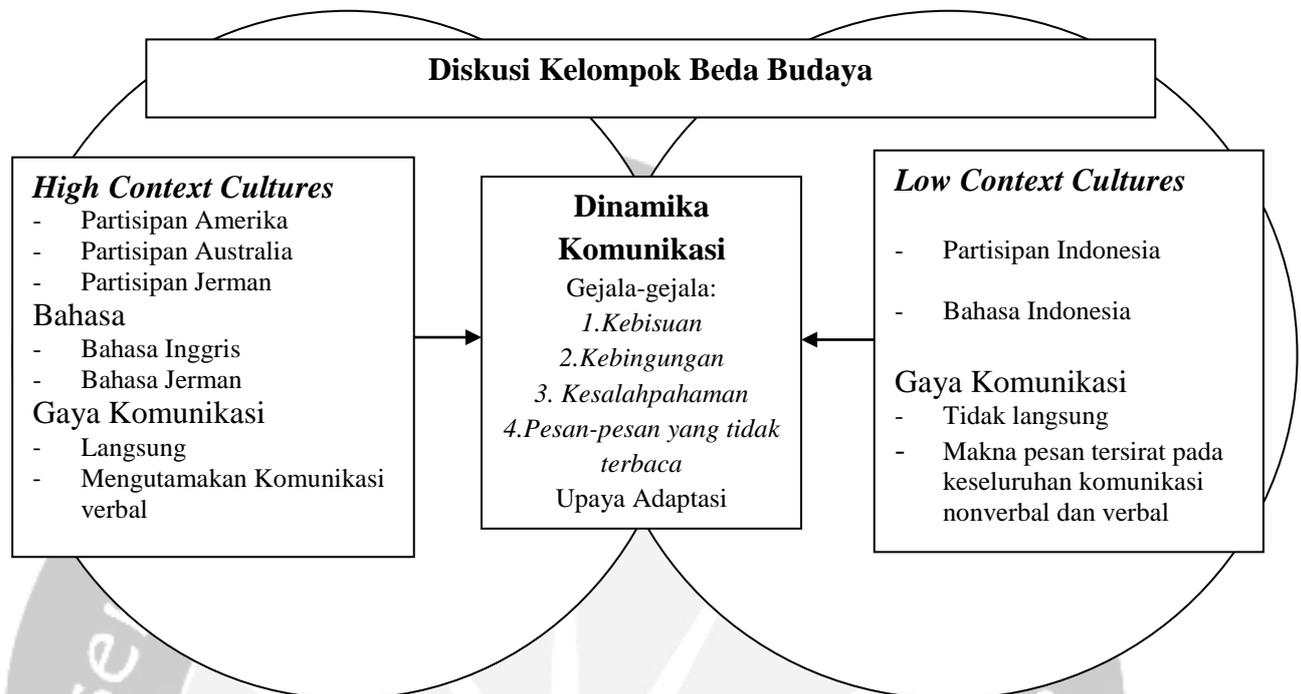
kelompok beda budaya. Kebingungan adalah ekspresi/respon yang juga berkaitan dengan ketidakpastian dan kecemasan sebagaimana yang dikemukakan oleh Gudykunst bahwa individu cenderung merasa ragu, bingung, dan gugup ketika berkomunikasi dengan orang baru. Hal ini terjadi karena kita tidak memiliki informasi yang cukup mengenai orang tersebut (Littlejohn dkk, 2017:396). Sementara itu, kebingungan karena konteks budaya yang berbeda, umumnya terjadi karena gaya komunikasi yang berbeda. Kebingungan ini seringkali menyebabkan timbulnya kesalahpahaman. Kesalahpahaman biasanya terjadi berkaitan dengan kesalahpahaman partisipan murid dalam memahami makna/maksud perkataan partisipan guru, atau kesalahpahaman yang berkaitan dengan makna kata berdasarkan situasi/konteks tertentu.

Sebagaimana yang diutarakan oleh Keara partisipan murid asal Australia, yang mengatakan bahwa kadang-kadang ia menemukan ada kata yang memiliki arti yang berbeda dalam situasi/konteks tertentu, sehingga ia perlu banyak belajar berbicara dengan orang lain untuk mengerti makna kata-kata sesuai konteksnya. Kesalahpahaman seperti itu, sebenarnya bukan sekedar kesalahpahaman makna/arti kata, melainkan kesalahpahaman karena latar belakang pengetahuan dan pengalaman yang berbeda mengenai sesuatu hal. Para partisipan murid mungkin tidak mengerti makna suatu kata, karena mereka tidak memiliki pengalaman berkaitan dengan hal tersebut. Hal ini sebenarnya sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Mulyana & Rakhmat (2000:11) bahwa model komunikasi yang dihasilkan oleh tiap pelaku

komunikasi berbeda-beda. Perbedaan ini tidak lain disebabkan oleh adanya perbedaan kerangka berpikir dan latar belakang pengalaman seseorang (*frame of references and fields of experiences*). Di mana bila hal tersebut ditinjau secara mendalam, sebenarnya perbedaan *frame of references and fields of experiences* tersebut merupakan hasil dari setiap budaya yang berbeda.

Kondisi-kondisi di atas menunjukkan bahwa masing-masing partisipan diskusi kelompok beda budaya ini (khususnya partisipan murid) tentunya mengalami situasi komunikasi yang tidak nyaman. Para partisipan ini pun mengatakan bahwa mereka berusaha menyesuaikan diri dengan berbagai cara, seperti misalnya menghafal kosa kata, latihan mendengarkan, dan terus melatih kemampuan bahasa Indonesianya dengan berbicara dengan orang lain. Upaya adaptasi yang dilakukan partisipan tidak hanya dalam bentuk adaptasi bahasa namun juga nilai dan kebiasaan-kebiasaan orang Indonesia seperti misalnya kebiasaan bercanda (membuat lelucon disela-sela diskusi).

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka dinamika komunikasi pada kelompok beda budaya dapat digambarkan seperti pada skema seperti berikut ini:



Bagan 3.1. Skema Dinamika Komunikasi yang Terjadi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya. Sumber: Olah Data Peneliti

### 1. Bentuk Diskusi Kelompok Wisma Bahasa

Diskusi kelompok Wisma Bahasa sebagai salah satu bentuk pembelajaran Bahasa Indonesia melibatkan *sharing* pengalaman, pengambilan kesimpulan dan pemecahan masalah suatu kasus. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Usman (2008: 94) yang menyatakan bahwa diskusi kelompok merupakan suatu proses yang teratur yang melibatkan sekelompok orang dalam interaksi tatap muka yang informal dengan berbagai pengalaman atau informasi, pengambilan kesimpulan atau pemecahan masalah. Pada proses pelaksanaannya diskusi kelompok Wisma Bahasa dipimpin oleh seorang guru koordinator yang bertindak sebagai penyaji materi dan sekaligus sebagai moderator. Guru koordinator memiliki peran yang sangat besar dalam

keberhasilan diskusi kelompok. Sesuai dengan pandangan Romlah (2006:89) yang mengatakan bahwa diskusi kelompok merupakan percakapan yang sudah direncanakan antara tiga orang atau lebih dengan tujuan untuk memecahkan masalah atau untuk memperjelas suatu persoalan, di bawah pimpinan seorang pemimpin.

Secara umum, diskusi kelompok Wisma Bahasa telah memenuhi semua kriteria pelaksanaan diskusi sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan dan Sulthoni (2000:65), yakni:

- a. Melibatkan kelompok yang anggotanya berkisar antara tiga sampai sembilan orang (idealnya 5-9 orang). Berdasarkan observasi, rata-rata jumlah partisipan diskusi kelompok Wisma Bahasa adalah 5-10 orang. Jumlah partisipan terbanyak ditemukan pada diskusi kelompok tanggal 15 November 2017 mengenai “Bullying” yaitu 13 orang. Sedangkan jumlah partisipan paling sedikit ditemukan pada diskusi tanggal 6 Desember 2017 mengenai “Keterlibatan TKI dalam Radikalisme” yaitu 5 orang.
- b. Berlangsung dalam interaksi secara bebas (tidak ada tekanan dan paksaan) dan langsung, artinya seluruh anggota kelompok mendapat kesempatan untuk berargumentasi. Sebagai sebuah kelas percakapan yang di-*setting* dalam bentuk diskusi kelompok, masing-masing partisipan diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat/gagasannya secara bebas. Pada prosesnya guru sangat menghargai dan mengapresiasi tiap pendapat yang disampaikan oleh partisipan.

- c. Mempunyai tujuan yang akan dicapai dengan kerja sama antar anggota kelompok. Diskusi kelompok Wisma Bahasa dirancang khusus untuk memecahkan suatu permasalahan/kasus tertentu.
- d. Berlangsung secara teratur dan sistematis, menuju suatu kesimpulan. Diskusi kelompok Wisma Bahasa dijalankan secara teratur dengan melalui tiga tahapan yaitu tahap pertama, pengenalan kasus, tahap kedua tanggapan dan sharing, dan tahap ketiga penentuan solusi.

Sementara itu, bila dianalisis berdasarkan macam-macam bentuk diskusi kelompok sebagaimana yang dikemukakan oleh Goldberg dan Larson (2006: 90-92), diskusi kelompok Wisma Bahasa merupakan kelompok diskusi kasus yaitu diskusi kelompok mendiskusikan tentang suatu kasus yang disampaikan secara tertulis atau lisan untuk tujuan pembelajaran. Secara khusus, diskusi kelompok digunakan sebagai metode pembelajaran dan pelatihan bahasa Indonesia. Menurut peneliti, hal ini merupakan langkah yang tepat yang dilakukan oleh Wisma Bahasa, karena diskusi kelompok sebagaimana yang dikemukakan oleh Eggen, Kauchak, dan Dulaney (dalam Romlah, 2006:89) merupakan metode pembelajaran yang tepat untuk mengembangkan kompetensi murid, yaitu:

- a. Mengembangkan keterampilan kepemimpinan.

Pada pelaksanaannya, partisipan murid diberikan kesempatan secara terbuka untuk memimpin diskusi kelompok Wisma Bahasa. Hal ini sangat membantu murid dalam pengembangan keterampilan kepemimpinan.

- b. Merangkum pendapat kelompok.

Diskusi kelompok sangat membantu guru-guru di Wisma bahasa dalam proses merangkum pendapat/opini partisipan murid mengenai suatu topik/kasus tertentu.

c. Guna mencapai persetujuan kelompok.

Melalui diskusi kelompok, guru dan murid Wisma Bahasa dapat menjalin komunikasi dua arah yang efektif untuk mencapai kesepakatan.

d. Belajar menjadi pendengar aktif.

Diskusi kelompok merupakan tempat yang tepat di mana murid Wisma Bahasa dapat melatih kemampuan bahasa Indonesianya, khususnya dalam hal mendengarkan.

e. Mengatasi berbagai perbedaan dengan tepat.

Perbedaan budaya, seperti perbedaan bahasa, suku, ras, dan agama adalah hal yang biasanya ditemui dalam diskusi kelompok Wisma Bahasa. Oleh karenanya metode diskusi kelompok tepat digunakan agar guru dan murid dapat menjalin komunikasi yang memungkinkan perbedaan-perbedaan tersebut dikomunikasikan secara terbuka hingga tercapai rasa saling memahami (*mutual understanding*) dan toleransi.

f. Mengembangkan kemampuan menganalisis, mensintesis, dan menilai.

Dalam proses diskusi kelompok Wisma Bahasa, guru dan murid dituntut untuk memberikan penilaian dan analisisnya mengenai suatu topik/kasus. Selain itu proses diskusi juga memungkinkan guru dan murid untuk melakukan penarikan kesimpulan atas semua pendapat/gagasan yang telah dikemukakan guna mencapai kesepakatan mengenai solusi. Melalui

proses-proses tersebut, murid dapat mengembangkan kemampuan analisis, sintesis dan penilaiannya.

## **2. Dinamika Komunikasi Kelompok Beda Budaya pada Diskusi Kelompok Wisma Bahasa Yogyakarta Berdasarkan Teori Pengelolaan Kecemasan Dan Ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory*)**

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya umumnya menimbulkan sejumlah gejala yang menunjukkan adanya perubahan dan adaptasi yang dilakukan para partisipan dalam komunikasi antarbudaya. Komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya ini diwarnai situasi canggung karena beberapa partisipan enggan berbicara. Khususnya partisipan murid yang baru pertama kali mengikuti diskusi kelompok ini. Hal ini sebenarnya sesuai dengan pernyataan Gudykunst yang mengatakan bahwa, ketika kita bertemu dengan orang asing (*different or unknown to us*), kita memiliki sedikit ketidakpastian dan kecemasan mengenai interaksi dengan orang tersebut (Littlejohn dkk, 2017:396).

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa partisipan mengatakan bahwa sikap diam yang mereka tunjukkan dalam proses diskusi merupakan tindakan yang sengaja dilakukan sebagai pilihan alternatif, karena sebenarnya mereka sama sekali tidak mengerti apa yang disampaikan oleh guru atau rekannya. Selain itu, ada juga partisipan yang mengatakan bahwa mereka merasa khawatir akan melakukan kesalahan saat berbicara, dan menimbulkan

rasa malu baginya. Hal ini sesungguhnya dapat dipahami karena keterbatasan pengetahuan bahasa Indonesia menyebabkan partisipan-partisipan ini mengalami kesulitan atau tidak bisa menginterpretasi pesan-pesan yang disampaikan kepadanya. Situasi ini, sebenarnya menunjukkan bahwa partisipan murid merasakan ketidakpastian dan kecemasan yang mendorongnya untuk mengambil sikap diam. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Gudykunst, ketidakpastian (*uncertainty*) berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan individu untuk memprediksi orang lain, sehingga apabila individu tidak dapat memprediksi orang lain atau dalam konteks penelitian ini, partisipan tidak mengerti pesan-pesan yang disampaikan oleh guru dan rekan-rekannya, maka partisipan ini pasti mengalami ketidakpastian. Sedangkan kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan khawatir (Littlejohn dkk, 2017:396). Umumnya kekhawatiran ini berkaitan dengan harga diri individu yang membuat partisipan merasa gelisah, takut berbuat kesalahan yang mengakibatkan dirinya merasa malu. Dengan demikian, sikap diam yang dilakukan oleh beberapa partisipan tersebut sebenarnya menunjukkan bahwa mereka berada dalam situasi di mana mereka tidak mampu memprediksi orang lain, dan terlalu khawatir akan penilaian orang lain.

Gejala lainnya yang terjadi dalam dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya adalah kebingungan. Sama halnya dengan kebisuan, kebingungan juga dialami oleh partisipan karena keterbatasan pengetahuan bahasa. Berbeda dengan kebisuan, beberapa partisipan yang mengalami kebingungan segera menyampaikan pertanyaan langsung secara

verbal untuk menjawab rasa bingung itu. Partisipan murid yang berasal dari Amerika Serikat, Australia dan Jerman, biasanya tidak segan-segan bertanya langsung kepada guru koordinator atau partisipan lainnya, apabila merasa bingung dengan sesuatu hal. Peneliti memandang tindakan tersebut sebagai sifat alami partisipan yang berasal dari negara berkebudayaan konteks rendah yang menggunakan gaya komunikasi langsung dan mengutamakan isi pesan verbal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Littlejohn & Foss, 2009:221), anggota kelompok kebudayaan konteks rendah biasanya mengurangi ketidakpastiannya dengan bertanya secara langsung kepada seseorang mengenai pengalaman, sikap, dan keyakinannya. Meskipun begitu, tidak semua partisipan murid yang mengalami kebingungan, mengajukan pertanyaan langsung secara verbal, hanya partisipan yang cukup percaya diri dengan kemampuan dan pengetahuan bahasa Indonesianya yang berani menyampaikan pertanyaan ketika mengalami kebingungan.

Gejala-gejala komunikasi yang terjadi dalam proses diskusi kelompok beda budaya Wisma Bahasa sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dapat dijelaskan berdasarkan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian. Yakni dengan menggunakan asumsi-asumsi mengenai tingkat kecemasan dan ketidakpastian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gudykunst dalam (Littlejohn dkk, 2017:396), kecemasan dan ketidakpastian memiliki batas maksimum dan minimum yang membuat interaksi antarbudaya menjadi lebih produktif. Agar bisa berkomunikasi secara efektif, maka kita perlu berada dalam ambang batas tersebut. Berikut ini tiga asumsi utama

mengenai tingkat kecemasan dan tingkat ketidakpastian, serta kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi pada diri individu:

- 1) Ketika level kecemasan dan ketidakpastian individu melebihi ambang batas maksimum, maka individu akan merasa tidak percaya diri dan gelisah sehingga memutuskan untuk menghindari komunikasi (Littlejohn dkk, 2017:396). Asumsi ini sebenarnya menjelaskan bagaimana fenomena kebisuan “sikap diam” dalam proses diskusi kelompok. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Mbak Roro, sikap diam yang ditunjukkan partisipan murid seringkali karena mereka tidak mengerti sebagian atau keseluruhan pesan yang disampaikan dalam proses diskusi. Seperti yang terjadi pada diskusi “*bullying*”, di mana dua orang partisipan murid yang tidak berbicara selama proses diskusi yaitu Nicholas Kittel murid asal Amerika dan Adam Duke murid asal Australia, yang ternyata berdasarkan konfirmasi dari CRO Wisma Bahasa, keduanya merupakan murid yang baru bergabung di Wisma Bahasa. Dengan demikian, sangat wajar jika keduanya memilih berdiam diri, karena kemungkinan besar mereka belum mengerti sebagian besar pesan yang disampaikan dalam proses diskusi.
- 2) Ketika level kecemasan dan ketidakpastian kita berada berada di bawah ambang batas terendah, maka kita akan kehilangan motivasi untuk berkomunikasi dengan orang lain (Littlejohn dkk, 2017:396). Asumsi ini berkaitan sikap partisipan guru yang kadang-kadang malas memberikan pendapat karena merasa kurang tertarik dengan pembicaraan diskusi yang sudah diketahui ke mana arahnya. Hal ini ditunjukkan oleh guru Lusi,

satu-satunya partisipan guru yang tidak berbicara selama proses diskusi *bullying*, ia mengaku malas berbicara karena ia merasa pembicaraan mengenai *bullying* sudah bisa ditebak arahnya yaitu pasti sebab-akibat dan *sharing* pengalaman *bullying*. Menurutnya lebih baik murid saja yang berkomentar karena waktu sangat terbatas. Dari sikap guru Lusi, peneliti dapat melihat tidak adanya motivasi untuk berkomunikasi dengan partisipan lainnya dalam diskusi kelompok. Keterlibatannya dalam diskusi, semata-mata hanya untuk mengawasi perkembangan muridnya dalam proses diskusi kelompok.

- 3) Kecemasan dan ketidakpastian tidak selalu meningkat dan menurun pada waktu yang sama. Kita mungkin mengurangi ketidakpastian, akan tetapi mengalami peningkatan kecemasan (Gudykunst & Kim, 2003:41). Sebaliknya kita mungkin merasa tidak begitu cemas, meskipun banyak hal yang tidak kita pahami. Individu dalam kondisi seperti ini kemungkinan besar memiliki motivasi untuk berkomunikasi meskipun memiliki tingkat ketidakpastian yang cukup tinggi. Namun karena tingginya ketidakpastian, kemungkinan individu akan melakukan kesalahan dalam memprediksi makna pesan, atau mungkin menyampaikan pesan yang tidak akurat sehingga menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman (*missunderstanding*). Dalam diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa, kondisi ini terjadi ketika partisipan murid menyampaikan pesan-pesan yang tidak dipahami oleh guru dan partisipan murid lainnya. Partisipan murid tersebut sepertinya tidak menyadari bahwa tingkat

ketidakpastiannya yang cukup tinggi mengenai kemampuan berbahasa Indonesia, ia mungkin mengira kemampuan berbicara (*speaking*) sudah cukup baik. Di sisi lain, tingkat kecemasan partisipan tersebut hanya mengalami sedikit peningkatan hingga melebihi batas minimum, sehingga ia masih memiliki motivasi untuk berbicara, namun sebagai akibatnya pesan-pesan yang disampaikan itu tidak jelas/akurat dan justru membuat guru dan partisipan lainnya bingung.

Berdasarkan asumsi ketiga, kecemasan dan ketidakpastian tidak selalu meningkat dan menurun pada waktu yang sama, maka Gudykunst juga memaparkan sejumlah asumsi lain mengenai level kecemasan dan ketidakpastian yang mungkin terjadi pada individu dalam komunikasi antarbudaya. *Pertama*, ketika level ketidakpastian individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu tidak memiliki kepercayaan diri dalam prediksinya mengenai sifat/perilaku orang asing (Gudykunst & Kim, 2003:41). Kondisi ini umumnya dialami oleh partisipan murid ketika mereka merasa tidak yakin mengenai sesuatu hal. Biasanya partisipan murid akan bertanya kepada partisipan guru disampingnya mengenai hal itu. Peneliti memandang hal tersebut dilakukan karena partisipan murid biasanya tidak memiliki kepercayaan diri mengenai interpretasinya mengenai sesuatu hal sehingga ia bertanya untuk mengurangi ketidakpastiannya.

*Kedua*, ketika level ketidakpastian individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu terlalu percaya diri (*overconfidence*) dan seringkali salah menginterpretasikan pesan orang lain (karena kita terlalu

yakin dengan prediksi kita, kita tidak mempertimbangkan kemungkinan prediksi kita salah) (Gudykunst & Kim, 2003:41). Berdasarkan observasi peneliti tidak menemukan situasi ini dalam proses diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa. Menurut penilaian peneliti, para partisipan murid umumnya sangat berhati-hati ketika berbicara dalam proses diskusi. Berhati-hati dalam hal pemilihan kata dan penyusunan kalimat, karena meskipun beberapa partisipan murid sudah terlihat lancar berbahasa Indonesia, namun terkadang ada saja kesalahan dalam kalimatnya. Sehingga mereka sangat berhati-hati dalam berkomunikasi dengan partisipan lainnya selama diskusi. Demikian juga dengan para partisipan guru, peneliti melihat para guru biasanya berusaha untuk selalu peka terhadap berbagai hal yang mungkin disampaikan murid dalam proses diskusi, seperti mulai dari pertanyaan, kritik, saran, penilaian, pemikiran-pemikiran yang berbeda, bahkan kesalahan-kesalahan yang mungkin dilakukan oleh murid. Sebagai partisipan dan sekaligus pihak yang mengiring proses diskusi, para partisipan guru selalu menjaga keterbukaan pikiran dan toleransi terhadap segala perbedaan murid, hal ini dilakukan guna menjaga kondusifitas selama proses diskusi.

*Ketiga*, ketika level kecemasan individu berada di atas ambang batas tertinggi, maka individu akan merasa sangat gelisah dan tidak mau berkomunikasi dengan orang lain (Gudykunst & Kim, 2003:34). Kondisi ini biasanya tampak pada partisipan murid yang kemampuan dan pengetahuan bahasa Indonesianya masih sangat terbatas. Namun karena melihat banyak teman-temannya mengikuti kelas diskusi, murid ini akhirnya memutuskan ikut

bergabung dalam diskusi kelompok. Akhirnya partisipan murid ini terlihat sangat gelisah dan gugup selama proses diskusi, terutama ketika pertanyaan dari guru atau murid lainnya. Menurut peneliti, partisipan murid ini mengalami kecemasan yang sangat besar atau melebihi ambang batas tertinggi, sehingga menyebabkan ia gelisah dan gugup.

*Ke-empat*, ketika level kecemasan individu berada di bawah ambang batas terendah, maka individu tidak memiliki motivasi untuk berkomunikasi dengan orang asing. Asumsi sebenarnya hampir sama dengan asumsi utama yang kedua, sebagaimana yang dijelaskan oleh Gudykunst & Kim (2003:34), bila kecemasan dan ketidakpastian sangat rendah melebihi ambang batas biasanya hubungan komunikasi menjadi membosankan. Demikian juga bila level kecemasan individu sangat rendah berada di bawah ambang batas terendah maka individu tidak memiliki motivasi untuk berkomunikasi, apalagi bila tingkat ketidakpastiannya juga tinggi. Oleh karenanya menurut Gudykunds, kondisi ideal kecemasan dan ketidakpastian seharusnya berada di antara ambang batas terendah dan ambang batas tertinggi, dengan demikian individu memiliki motivasi untuk melakukan strategi pengurangan ketidakpastian (Littlejohn dkk, 2017:397).

Selain perbedaan budaya konteks tinggi-rendah, kecemasan dan ketidakpastian individu pada komunikasi antarbudaya juga dipengaruhi oleh sejumlah variabel yaitu: identitas diri, pengalaman persahabatan dengan orang yang berbeda budaya, dan pengetahuan bahasa asing (Littlejohn dkk, 2017:396). Umumnya partisipan murid yang baru bergabung dengan

kelompok diskusi mengidentifikasi dirinya secara kuat dengan budayanya. Hal ini dapat dilihat dari sikap beberapa partisipan yang sangat bangga dengan identitasnya sebagai orang Amerika/Australia. Hal sangat jelas dari pernyataan yang seringkali diungkapkan oleh beberapa murid dalam proses diskusi, misalnya pernyataan “*di Amerika biasanya kami melakukannya seperti ini, bukan seperti itu*” atau “*di Australia kami tidak melakukan hal itu, itu sangat aneh bagi kami*”. Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa partisipan murid ini memandang para partisipan guru sebagai orang luar yang berbeda, sehingga dalam proses komunikasinya partisipan murid ini mengalami kecemasan dan ketidakpastian yang cukup besar karena dengan bersikap demikian partisipan murid sebenarnya telah membatasi pemikirannya terhadap orang lain.

Sementara itu, mengenai pengalaman persahabatan dengan orang yang berbeda budaya, peneliti menemukan bahwa ternyata hal ini memiliki pengaruh yang cukup besar dalam proses penanganan kecemasan dan ketidakpastian. Beberapa partisipan murid yang memiliki pengalaman persahabatan dengan orang yang berbeda budaya, biasanya lebih percaya diri dalam melakukan upaya pengurangan ketidakpastian. Gillian adalah salah satu partisipan murid asal Amerika yang sangat percaya diri, hal ini dikarenakan dirinya sudah sering bertemu dengan orang asing. Gillian juga mengatakan bahwa dirinya memiliki hubungan dekat dengan beberapa staf dan guru di Wisma Bahasa, hal ini membuatnya sangat percaya diri mengatasi ketidakpastian dalam komunikasi pada proses diskusi.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kecemasan dan ketidakpastian individu dalam komunikasi antarbudaya adalah pengetahuan bahasa asing. Hal ini sangat jelas, karena perbedaan bahasa merupakan kendala utama dalam komunikasi antarbudaya. Pada diskusi kelompok Wisma Bahasa, para partisipan guru umumnya bisa berbahasa Inggris, sehingga bisa ada kata/kalimat yang tidak dimengerti oleh murid, maka guru akan menjelaskan dengan menggunakan bahasa Inggris. Demikian juga, bila ada murid yang tidak mengerti sebuah kata/kalimat, maka partisipan murid yang sudah cukup mahir berbahasa Indonesia, biasanya dapat membantu menjelaskan arti kata/kalimat tersebut kepada partisipan murid lainnya

Berdasarkan analisis tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dinamika komunikasi yang terjadi pada diskusi kelompok beda budaya merupakan reaksi-reaksi individu yang timbul akibat adanya perbedaan budaya. Bila diuraikan berdasarkan fase-fase diskusi kelompok (Fisher dalam Goldberg dkk, 1985:25), maka dinamika yang terjadi dalam komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya adalah sebagai berikut:

#### 1) Fase Orientasi

Pada fase ini, para partisipan masih dalam tahap pengenalan, para partisipan masih belum dapat memastikan seberapa jauh ide-ide mereka akan dapat diterima oleh partisipan lain. Kecemasan dan ketidakpastian biasanya tampak sangat tinggi, hal ini tampak jelas dari sikap para partisipan guru dan murid yang ragu-ragu dan enggan berbicara. Umumnya, pernyataan yang dikemukakan dalam fase ini masih bersifat

sementara dan pendapat-pendapat disampaikan dengan sangat hati-hati. Dengan demikian dinamika komunikasi yang sering terjadi pada fase ini adalah kebisuan dan kebingungan. Kebisuan inilah yang membuat situasi komunikasi selalu canggung pada tahap pengenalan kasus. Sementara kebingungan tampak sangat jelas pada ekspresi wajah dan bahasa tubuh beberapa partisipan murid yang tidak mengerti pesan-pesan yang disampaikan oleh guru koordinator. Pada fase ini, para partisipan biasanya belum berani mengutarakan rasa bingungnya, mereka memilih berdiam diri mendengarkan pemaparan kasus hingga selesai.

## 2) Fase Konflik

Pada fase ini mulai muncul adanya ketidaksetujuan yang ditunjukkan masing-masing partisipan. Dalam fase ini dukungan dan penafsiran meningkat, pendapat semakin tegas dan komentar yang meragukan berkurang. Biasanya partisipan yang tadinya enggan berbicara mulai mengajukan komentar yang menunjukkan bahwa mereka mulai mengambil sikap untuk berargumentasi. Baik partisipan guru maupun murid, sama-sama mulai menunjukkan pemikirannya terkait kasus. Mulai muncul pernyataan setuju/tidak setuju sehingga partisipan akhirnya mulai terbagi ke dalam kelompok koalisi. Perbedaan pendapat mulai meningkat pada fase ini dan menimbulkan ketegangan. Biasanya dinamika komunikasi yang terjadi pada fase ini antara lain adalah kebisuan dan kebingungan. Meskipun banyak partisipan mulai mengemukakan pendapatnya, namun ada saja partisipan murid/guru yang tidak

berkomentar dan tetap memilih diam. Partisipan murid yang diam ini, biasanya juga menunjukkan ekspresi wajah datar dan sejumlah bahasa tubuh seperti menggaruk kepala, mengerutkan dahi dan memegang dagu yang menandakan bahwa mereka sedang bingung memikirkan sesuatu hal. Berbeda dengan fase pertama, pada fase ini partisipan cenderung mulai berani mengutarakan rasa bingung dengan bertanya kepada partisipan disampingnya atau kepada para partisipan guru. Berdasarkan pertanyaan yang disampaikan oleh para partisipan, dapat disimpulkan bahwa kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh para partisipan umumnya berkaitan dengan bahasa. Partisipan biasanya mengurangi kecemasan dan ketidakpastiannya dengan mengajukan pertanyaan mengenai arti kata atau makna suatu kalimat/ Pernyataan yang membingungkan. Pada fase ini, partisipan juga rentan mengalami kesalahpahaman mengenai makna kata, maupun kesalahpahaman yang berkaitan dengan makna kata berdasarkan konteks tertentu.

### 3) Fase Timbulnya Sikap-Sikap Baru

Pada fase ini, konflik yang terjadi dan komentar yang berbeda berkurang, anggota-anggota kelompok tidak lagi membela diri secara gigih dalam menanggapi komentar yang tidak menyenangkan. Sikap-sikap anggota berubah dari tidak setuju menjadi setuju terhadap usulan dan keputusan yang ada. Ketegangan mulai berkurang pada fase ini, ditandai dengan semakin banyak partisipan yang menyatakan setuju dengan usulan-usulan yang sedang dibicarakan. Situasi komunikasi perlahan mulai membaik,

umumnya partisipan sudah tidak ragu-ragu menyatakan pendapatnya, bahkan partisipan yang tadinya belum pernah berkomentar sejak awal, mulai menyatakan pendapatnya pada fase ini. Dinamika komunikasi yang paling menonjol pada fase ini adalah pesan-pesan yang tidak terbaca. Partisipan yang baru pertama kali menyatakan pendapat pada fase ini, biasanya telah menyimak proses diskusi sejak awal, namun baru memiliki keberanian untuk menyampaikan pendapatnya pada sesi ini. Berdasarkan observasi, peneliti menyakini bahwa partisipan tersebut memahami sebagian besar pembicaraan selama proses diskusi, akan tetapi ia mungkin menyadari keterbatasannya dalam hal berbicara (*speaking*) bahasa Indonesia, sehingga partisipan tersebut memilih untuk menunggu hingga menemukan momen yang tepat untuk mengungkapkan pendapatnya. Namun karena kemampuan berbicara bahasa Indonesia yang sangat terbatas, pesan-pesan yang disampaikan oleh partisipan ini kadang-kadang membingungkan dan justru tidak dapat dipahami oleh guru dan partisipan murid lainnya. Dengan demikian, hal tersebut menimbulkan reaksi kebingungan dari para partisipan lainnya. Para partisipan baik guru dan murid bertanya kepada partisipan tersebut untuk mengurangi ketidakpastiannya, namun karena kemampuan berbicara bahasa Indonesia yang masih terbatas, partisipan tersebut mengalami kesulitan dalam menjelaskan maksud perkataannya. Kesalahpahaman mengenai makna kata juga kadangkala terjadi pada fase ini. Berdasarkan observasi, peneliti

menemukan masih ada partisipan yang hingga pada fase ini belum mau berbicara atau berkomentar.

#### 4) Fase Dukungan

Pada fase yang terakhir, biasanya perbedaan pendapat sudah tidak ada lagi, para partisipan diskusi kelompok berusaha keras mencari kesepakatan bersama, dan satu sama lain cenderung saling mendukung, khususnya dalam menyetujui beberapa usulan keputusan tertentu. Komunikasi pada fase ini umumnya ditandai dengan pernyataan setuju dan sikap saling mendukung pendapat mengenai solusi. Situasi komunikasi berubah menjadi akrab dan seringkali diwarnai canda tawa karena biasanya ada partisipan yang membuat lelucon. Dinamika komunikasi yang biasa terjadi pada fase ini adalah reaksi kebingungan. Sama halnya dengan kebingungan pada fase-fase sebelumnya, kebingungan pada fase ini umumnya berkaitan dengan kendala bahasa, yang diungkapkan dalam bentuk pertanyaan arti kata/kalimat tertentu.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya terdiri atas sejumlah gejala komunikasi yang mengindikasikan adanya perubahan pada diri para partisipan yang berkaitan erat dengan kecemasan dan ketidakpastiannya dalam proses komunikasi pada diskusi beda budaya. Secara garis besar, dinamika komunikasi yang terjadi pada diskusi kelompok beda budaya berdasarkan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dapat dipaparkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2. Dinamika Komunikasi pada Diskusi Kelompok Beda Budaya Berdasarkan Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management / AUM Theory*)

| No | Fase-Fase Diskusi          | Dinamika Komunikasi            | Asumsi AUM yang berlaku  |
|----|----------------------------|--------------------------------|--|
| 1  | Orientasi                  | Kebisuan                       | Kecemasan dan ketidakpastian melebihi batas maksimum individu                              |
| 2  | Konflik                    | Kebingungan, kesalahpahaman    | Kecemasan dan ketidakpastian berada di antara batas minimum dan maksimum                   |
| 3  | Timbulnya Sikap-Sikap Baru | Pesan-pesan yang tidak terbaca | Kecemasan berada di atas batas minimum, namun ketidakpastian berada di atas batas maksimum |
| 4  | Dukungan                   | Kebingungan                    | Kecemasan dan ketidakpastian berada di antara batas minimum dan maksimum                   |

Sumber: Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas, gejala yang paling umum terjadi pada tiap fase diskusi adalah kebingungan. Kebingungan merupakan reaksi partisipan yang paling sering terjadi pada partisipan dalam diskusi kelompok beda budaya. Hal ini dapat terjadi karena komunikasi dengan orang asing/beda budaya dapat menjadi sulit karena kita menggunakan nilai (*values*), kerangka berpikir (*frames of reference*) dan gaya komunikasi (*communication styles*) untuk menginterpretasi perilaku orang lain (Litteljohn dkk, 2017:397). Oleh karenanya untuk mencapai komunikasi yang efektif dalam proses komunikasi beda budaya, diperlukan kesadaran/kepekaan dari masing-masing individu mengenai hal tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Litteljohn dkk, 2017:397), tujuan utama dari pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antar orang-orang yang berbeda budaya adalah agar supaya

individu menjadi lebih peka (*mindful*) sehingga dapat berkomunikasi secara efektif.

AUM *theory* menyatakan bahwa seseorang harus menjadi *mindfulness* agar bisa berkomunikasi secara efektif. *Mindfulness* adalah kesadaran penuh yang mencakup kesadaran akan gaya komunikasi dan kesadaran akan strategi yang akan digunakan untuk berkomunikasi dengan orang asing. Dengan demikian untuk mencapai komunikasi yang efektif dalam diskusi kelompok beda budaya, para partisipan harus sadar bahwa partisipan lain memiliki nilai, kerangka berpikir, dan gaya komunikasi yang berbeda. Ketika partisipan menyadari hal tersebut, mereka dapat mempersiapkan diri dan melakukan strategi adaptasi dengan partisipan lainnya.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya, menempatkan para partisipan murid (*strangers*), dalam situasi komunikasi yang tidak kondusif di mana beberapa partisipan cenderung merasa tidak nyaman, gugup, bingung dan khawatir untuk berkomunikasi, baik dengan sesama partisipan, maupun dengan partisipan guru. Sedangkan partisipan guru, cenderung santai dan dapat berkomunikasi dengan baik, meskipun kadangkala mengalami kebingungan, namun biasanya hal itu dapat diatasi karena pengetahuan bahasa asing yang memadai. Hal tersebut terjadi karena para partisipan diskusi kelompok beda budaya mengalami perubahan tingkat kecemasan dan ketidakpastian secara tidak terduga selama proses diskusi.

Dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta terdiri atas empat gejala utama yang mengindikasikan adanya peningkatan dan penurunan tingkat kecemasan dan ketidakpastian para partisipan dalam tiap-tiap fase diskusi. Gejala-gejala tersebut antara lain adalah: kebisuan, kebingungan, kesalahpahaman, dan pesan-pesan yang tidak terbaca. Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kebisuan memberikan gambaran mengenai situasi paling ekstrim yang dialami oleh individu partisipan dalam proses diskusi kelompok beda budaya. Di mana level kecemasan dan ketidakpastian melebihi batas maksimum, sehingga partisipan cenderung memilih untuk menghindari komunikasi, dengan melakukan sikap diam.
2. Kebingungan dan kesalahpahaman merupakan gejala komunikasi yang paling umum, atau dapat terjadi/dialami partisipan diskusi kelompok beda budaya pada tiap fase diskusi. Kebingungan ini dalam kondisi tertentu dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman (*missunderstanding*).
3. Perbedaan bahasa merupakan faktor budaya yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya. Di mana kecemasan dan ketidakpastian individu partisipan sebagian besar berkaitan dengan kendala bahasa. Dalam hal ini pengetahuan bahasa asing, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris menjadi indikator penentu keberhasilan komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta. Hal ini juga dapat dilihat dari upaya-upaya adaptasi yang dilakukan individu partisipan murid yang menyatakan bahwa mereka berusaha untuk terus belajar kosa kata Bahasa Indonesia agar bisa berkomunikasi dengan lebih baik setiap harinya.
4. Keberhasilan komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya di Wisma Bahasa Yogyakarta, sebenarnya sangat bergantung pada peran partisipan guru. Umumnya, para partisipan guru sangat memahami perannya, mereka berusaha untuk selalu berpikiran terbuka dan menghargai semua upaya

yang dilakukan partisipan untuk berkomunikasi dalam diskusi kelompok, oleh karena masalah-masalah komunikasi seperti kebingungan dan kesalahpahaman biasanya cenderung dapat diatasi oleh kelompok diskusi. Meskipun begitu, untuk mencapai komunikasi efektif dalam diskusi beda budaya, masing-masing partisipan perlu menyadari betul situasi perbedaan budaya yang ada dan merencanakan strategi penanganan kecemasan dan ketidakpastian dengan sebaik-baiknya.

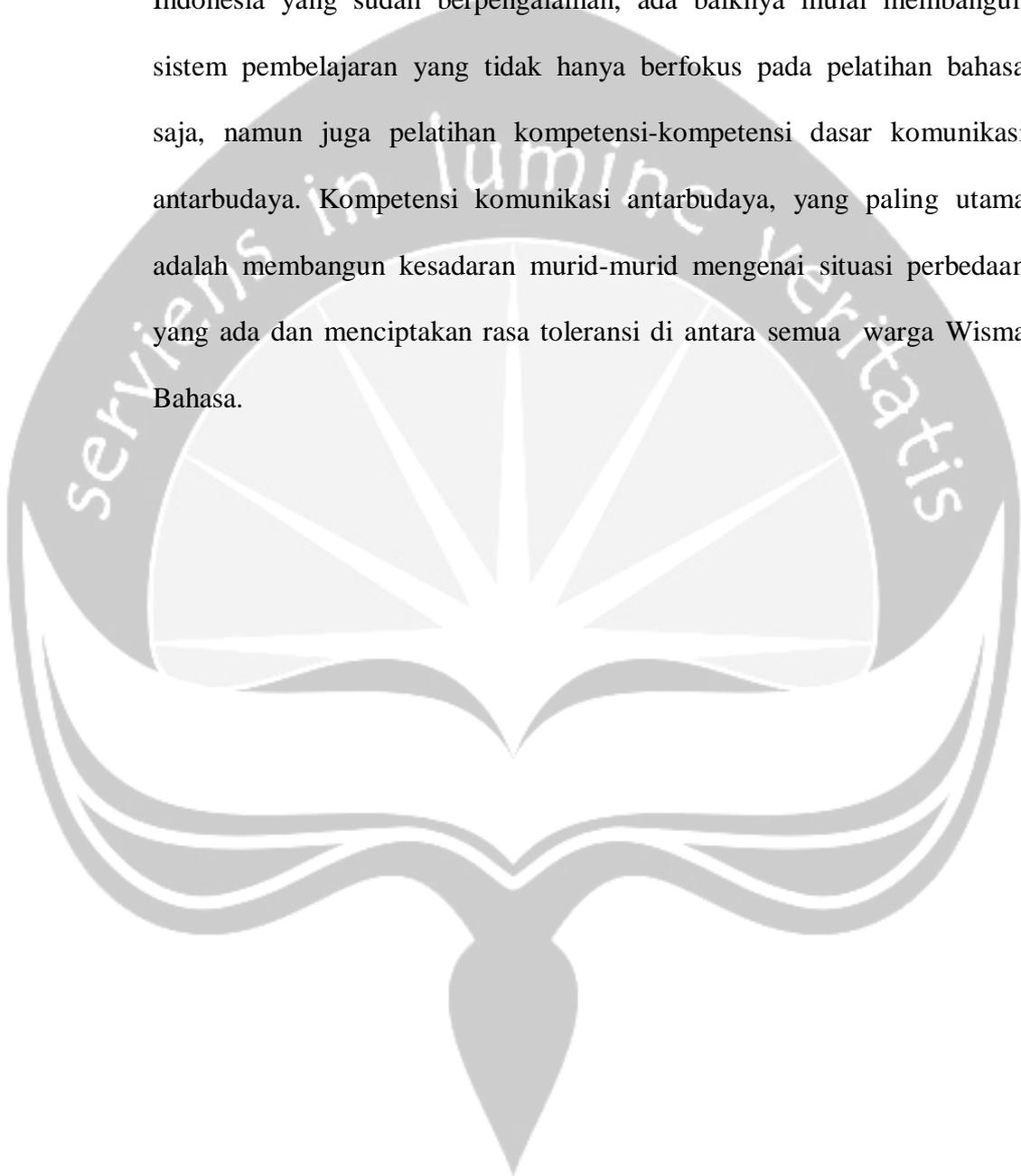
## **B. Saran**

### **1. Bagi Kalangan Akademisi**

Secara teoritis, teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory*) merupakan salah satu teori komunikasi yang dapat dibuktikan relevansinya dalam rangka mengetahui dinamika komunikasi pada diskusi kelompok beda budaya. Oleh karenanya peneliti berharap di kemudian hari, akan ada penelitian-penelitian baru mengenai pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang berfokus pada sisi subyek penelitian yang lebih meluas, baik dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikasi di bidang kesehatan, komunikasi organisasi, maupun komunikasi pada hubungan jarak jauh (*long distance relationship*). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi rekan-rekan akademisi.

## 2. Bagi Pihak Wisma Bahasa

Wisma Bahasa sebagai lembaga pembelajaran dan pelatihan bahasa Indonesia yang sudah berpengalaman, ada baiknya mulai membangun sistem pembelajaran yang tidak hanya berfokus pada pelatihan bahasa saja, namun juga pelatihan kompetensi-kompetensi dasar komunikasi antarbudaya. Kompetensi komunikasi antarbudaya, yang paling utama adalah membangun kesadaran murid-murid mengenai situasi perbedaan yang ada dan menciptakan rasa toleransi di antara semua warga Wisma Bahasa.



## Daftar Pustaka

- Adams, Katherine & Gloria J. Galanes. (2003). *Communicating In Group: Applications and Skills Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Arni, Muhammad. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Budyatna, Muhammad., & Leila Mona Ganiem. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi Jakarta: Kencana*.
- Chaney, Lilian, H. & Martin, Jeanette, S. (2004). *Intercultural business communication*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Emzir .(2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis Data*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Goldberg, Alvin A., Larson, Carl E., dan Soemiati, Koesdarini (pen). (1985). *Komunikasi kelompok: Proses-proses diskusi dan penerapannya*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Goldberg, Alvin A. & Carl E. Larson, (2006). *Group Communication : discussions processes and aplicatuins*. Penerjemah Koesdarini S, Gary R. Jusuf. *Komunikasi Kelompok (Proses-proses diskusi dan Penerapannya)*. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Gudykunst, William B. & Young Yun Kim. (2003). *Communicating With Strangers. An Approach to Intercultural Communication: Fourth Edition*. New York. McGraw-Hill Companies.
- Griffin, Em. (2009). *A First Look At Communication Theory; Seventh Edition*. New York. McGraw-Hill.
- Hasibuan dan Sultoni. (2000). *Kemampuan Dasar Mengajar*. Malang: FIP Universitas Negeri Malang.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, W. Stehphen., & Karen, A. Foss. (2011). *Theories of Communication; 9th Edition*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.
- Littlejohn, W. Stephen., Karen A Foss & John G. Oetzel. (2017). *Theories of Communication; Eleventh Edition*. United States of America. Waveland Press, Inc.
- Mulyana, Deddy. & Jalaluddin Rakhmat. (2000). *Komunikasi Antar Budaya; Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy dan Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Komunikasi Antar Budaya. Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. & Jalaluddin Rakhmat. (2009). *Komunikasi Antar Budaya; Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Omaggio, Allasn C. (1986). *Teaching Language in Context: Profeciency-Oriented Instruction*. Boston, Mass: Heinle & Heinle Publisher, Inc.
- Purwasito, Andik. (2003). *Komunikasi Multikultural*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Romlah, Tatiek. (2006). *Teori dan Praktek Bimbingan Kelompok*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Rosmawaty, H.P. (2010). *Mengenai Ilmu Komunikasi*. Bandung. Penerbit Widya Padjajaran.
- Samovar, L. A dan Richard E. Porter. (2004). *Communication between Cultures 4th Edition*, Belmont California: Thomson and Wadsworth Publishing Company.
- Samovar, Larry A., Richard E. Porter, & Edwin R. McDaniel. (2010). *Komunikasi Lintas Budaya, Communication Between Cultures: Edisi 7*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.
- Sendjaja, Djuarsa. (1994). *Teori Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. (1997). *Sosilogi Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta
- Usman, Moh. Uzer. (2008). *Strategi Pembelajaran*, Jakarta : Erlangga.
- Webster's New Collegiate Dictionary*. (1981). London: Merriam-Webster, Inc.
- West, Richard & Lynn H. Turner. (2007). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi: Edisi 3*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.
- West, Richard & Lynn H. Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi: Edisi 3*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.

## LAMPIRAN 1

**Tabel Pelaksanaan Observasi di Kelas diskusi Wisma Bahasa**

| <b>Tgl</b> | <b>Topik</b>                              | <b>Koordinator</b> | <b>Peserta</b>  | <b>Asal Negara</b>  | <b>Jumlah peserta</b> |
|------------|---|--------------------|---|---|-----------------------|
| 15/11/17   | <i>Bullying</i>                           | Kanya / Joshua     | Carly Main<br>Andrea Decker,<br>Nicholas Kittel<br>Boyd Whalan<br>Keara, Adam Duke,<br>Aziz, Diani, Mike,<br>Kanya, Anggun, Lusi,<br>Imelda | Australia<br>Australia<br>Amerika<br>Amerika<br>Australia<br>Indonesia<br>Indonesia | 13                    |
| 22/11/17   | Separatisme                               | Roro               | Amy, Carly<br>Gillian<br>Andrea, Keara, Claire<br>Aziz, Mike, Roro, Lusi,   | Australia<br>Amerika<br>Australia<br>Indonesia                                      | 10                    |
| 29/11/17   | Program Bantuan Australia untuk Indonesia | Desi / Carly Main  | Amy, Carly, Aaron,<br>Andrea, Keara,<br>Gillian<br>Sofhia<br>Desi, Totok, Vina, Aziz,<br>Manto, Mike  | Australia<br>Australia<br>Amerika<br>Jerman<br>Indonesia<br>Indonesia               | 14                    |
| 6/12/17    | Keterlibatan TKI dalam Radikalisme        | Christin           | Keara,<br>Christin, Aziz, Sonya,<br>Imelda  | Australia<br>Indonesia<br>Indonesia   | 5                     |
| 20/12/17   | Papua Nugini                              | Roro / Amy         | Carly, Andrea, Aaron,<br>Keara, Amy,<br>Gillian<br>Sofhia<br>Mike, Totok, Roro, Via,<br>Manto, Lusi   | Australia<br>Australia<br>Amerika<br>Jerman<br>Indonesia<br>Indonesia               | 13                    |
| 17/01/18   | Toleransikah Jogja?                       | Manto              | Andrea, Claire, Sofhia<br>Aziz, Roro, Rini, Manto,<br>Lusi  | Australia<br>Jerman<br>Indonesia  | 8                     |
| 24/01/18   | <i>Music and Character Building</i>       | Totok / Gillian    | Andrea, Claire<br>Aziz, Via, Totok, Lusi,<br>Imelda   | Australia<br>Indonesia<br>Indonesia   | 7                     |
|            |   |                    |   |   |                       |

Sumber: Olah Data Penulis

## Hasil Observasi Kelas Diskusi Wisma Bahasa 1

Hari/tgl : Rabu 15 November 2017

Topik : *Bullying*

Pembicara : Joshua

Koordinator : Mbak Kanya

Partisipan : Carly Main, Andrea Decker, Nicholas Kittel, Boyd Whalan, Keara, Adam Duke, Aziz, Diani, Mike, Anggun, Lusi, dan Imelda.

Diskusi dibuka oleh Mbak Kanya dengan memperkenalkan Josh (murid) yang akan memaparkan presentasi mengenai *bullying*. Josh adalah murid asal Amerika yang telah menempuh masa pembelajaran di Wisma Bahasa selama kurang lebih satu bulan. Presentasinya kali ini merupakan partisipasinya yang terakhir dalam kelas diskusi dan ia terlihat sangat antusias.

Josh memberikan pemaparan mengenai *bullying* yang meliputi beberapa hal yakni, kondisi *bullying* di Amerika, definisi *bullying*, apa saja yang termasuk dalam tindakan *bullying*, dan penyebab *bullying*. Dalam pemaparannya Josh menyebutkan bahwa 80% perempuan dan 77% laki-laki di Amerika mengaku pernah mengalami *bullying*. *Bullying* disebutkan sebagai tindakan fisik maupun perkataan (verbal) yang dilakukan untuk menyakiti atau menindas orang. Selanjutnya, Josh kemudian melanjutkan pemaparan mengenai tindakan apa saja yang dapat dikategorikan sebagai *bullying*, antara lain adalah: memaksa (tindakan melawan kehendak), kekerasan (fisik), mengejek atau menghina, mengancam atau mengintimidasi, melecehkan, memeras, memaki, mengucilkan

Setelah selesai memaparkan materi, Josh segera meminta tanggapan teman-teman mengenai *bullying*, dan menanyakan apakah ada yang ingin berbagi pengalaman di-*bully* dan mem-*bully* ?.

- Guru Mike menjelaskan bahwa pengalaman *bullying* yang sangat merisaukan adalah *bullying* yang sering terjadi di sekolah anaknya. Menurutnya *bullying* adalah tindakan yang biasa dilakukan, terutama berkaitan dengan senioritas di mana senior biasa mem-*bully* junior pada saat MOS (Masa Orientasi Siswa), dan hal ini seakan-akan sudah menjadi

kebiasaan atau budaya yang wajar dan sejauh ini tidak ada upaya dari pihak orang tua dan juga sekolah.

- Keara (Australia) mengatakan bahwa *Bullying* yang terjadi di sekolah memang suatu hal yang selalu dilakukan dan kadang-kadang tidak ada alasan yang pasti mengapa mereka melakukannya. Keara juga menceritakan pengalamannya, bahwa ia tidak dapat mengerti apa yang menjadi alasan teman-temannya melakukan *bullying* terhadap dirinya di sekolah. Menurutnya ada kemungkinan mereka membully karena dirinya pintar. Lebih lanjut Keara menyatakan mungkin juga karena dirinya *nerd*, dan menanyakan apa itu *nerd* dalam bahasa Indonesia.
- Mas Aziz & dan guru Mike secara bersamaan menjawab pertanyaan Keara dengan mengatakan bahwa *nerd* itu artinya “Cupu”, dan hal itu menimbulkan tawa dalam kelas diskusi, karena semua murid dan guru merasa lucu akan hal itu.
- Keara kembali menanggapi dengan mengatakan bahwa mungkin dirinya cupu sehingga teman-temannya membully dirinya.
- Carly (Australia) menanggapi hal itu dengan mengatakan bahwa ia setuju dengan pendapat Keara. Menurutnya orang-orang seringkali tidak memiliki *reason* yang pasti ketika melakukan *bullying*.
- Beberapa guru secara bersamaan mengatakan bahwa *reason* itu artinya alasan.
- Guru Mike kembali menanggapi pendapat Carly dengan mengatakan dirinya setuju dengan hal itu.
- Carly kembali menegaskan bahwa ya, dirinya yakin bahwa tidak ada alasan yang jelas mengapa orang-orang melakukan *bullying*.
- Keara menanggapi pendapat Carly itu dengan mengatakan bahwa menurutnya orang-orang melakukan *bullying* karena *jealous*.
- Mas Aziz kembali menjawab bahwa *jealous* itu artinya iri.
- Keara mengatakan bahwa ya mungkin mereka tidak senang melihat orang lain dan selalu mengganggu.

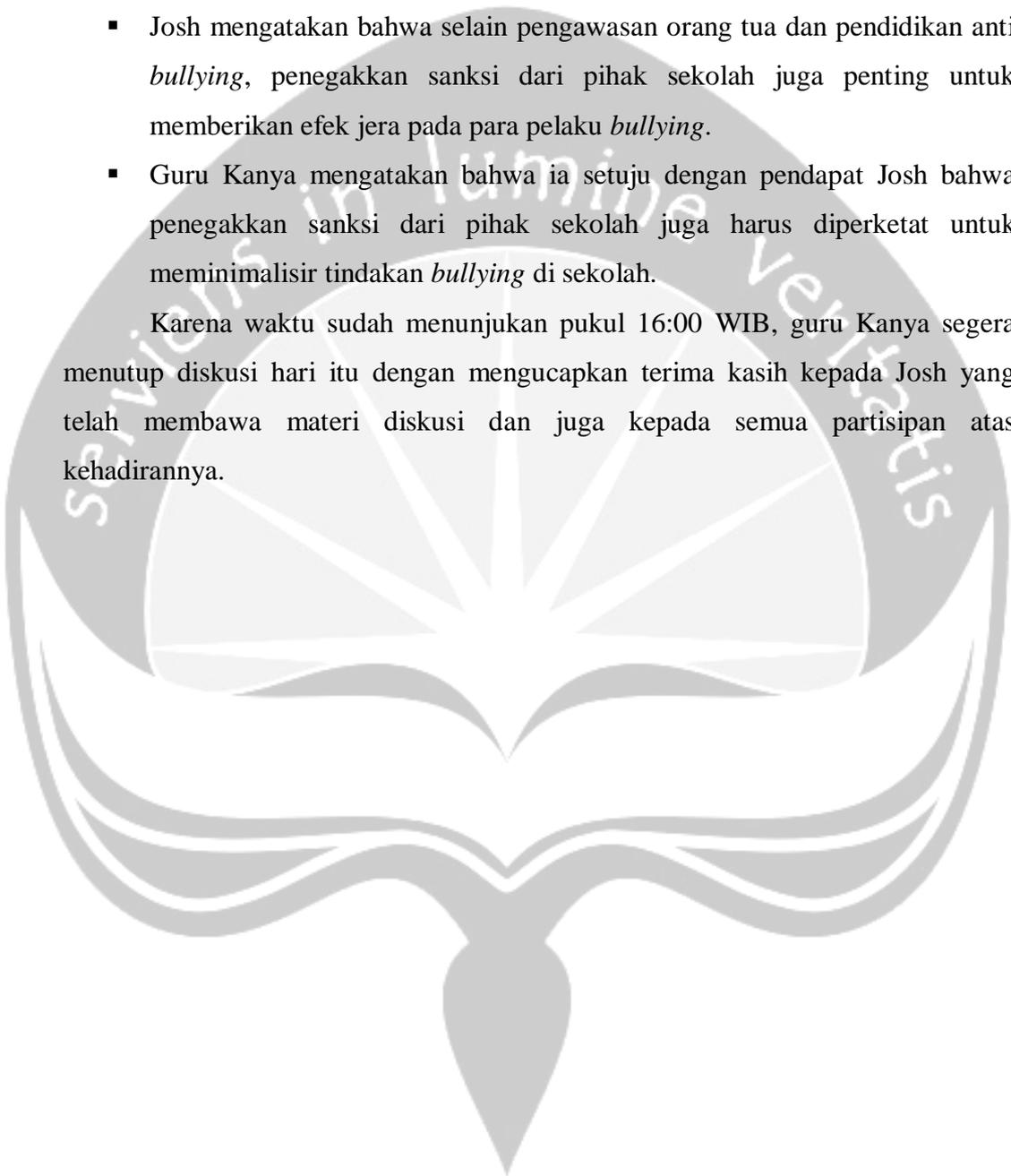
- Josh bertanya benarkah tidak ada alasan dalam melakukan *bullying* ? Ia mengatakan bahawa dulu dirinya pernah di-*bully* oleh teman-teman pada waktu masih di SMP tapi menurut pemikirannya mereka melakukan hal itu karena ia tampan. Pernyataan Josh ini menyebabkan murid dan guru-guru tertawa karena merasa lucu.
- Josh kemudian kembali menanyakan bagaimana pendapat murid atau guru yang lain. Apakah benar tidak ada alasan yang pasti mengapa orang melakukan *bullying*?
- Guru Anggun mengatakan bahawa dirinya mau menanggapi pendapat guru Mike tentang pengalaman *bullying* di sekolah anaknya. Anggun mengatakan senioritas tidak hanya terjadi di lingkungan sekolah, hal itu terjadi diberbagai lingkungan bahkan lingkungan kerja. Ia menceritakan pengalamannya di-*bully* oleh seorang guru senior dihari pertamanya bekerja di Wisma Bahasa. Pada hari itu dirinya menggunakan sepatu *high heels* dan guru senior tersebutnya menertawakan dirinya sambil berkata “artis ya” dan hal itu masih sering dilakukan oleh guru senior itu.
- Guru Diani menanggapi hal itu dengan mengatakan bahawa ia juga memiliki pengalaman di-*bully* pada waktu masih di bangku sekolah dasar. Ia menceritakan bahawa dirinya di-*bully* karena warna kulitnya yang gelap, namun karena bapaknya adalah seorang militer atau tentara, ia selalu mengingat pesan bapaknya yang mengatakan “kalau ada yang mengganggu kamu, kamu *tonjok* saja dia” (*sambil mencontohkan gerakan meninju*). Hal tersebut menimbulkan gelak tawa di dalam kelas diskusi.
- Josh mengatakan bahawa dulu dirinya berpikir “oh saya di-*bully*, saya mau menjadi *pembully*” dan kemudian bertanya apakah teman-teman juga memiliki pengalaman sebagai *bully*-*membully*.
- Guru Diani menjawab bahawa kalau di bawah umur sepuluh tahun mungkin ada pemikiran seperti itu, mungkin di *kinder garden*.
- Josh kembali bertanya “bagaimana kapan pengalaman sebagai *pembully*?”
- Guru Diani menjawab maksudnya ketika masih kecil mungkin ketika masih di taman kanak-kanak.

- Guru Kanya menanggapi dengan mengatakan bahwa semua orang biasanya akan mengatakan bahwa ia pernah *dibully*, namun tidak pernah ada yang mau mengatakan bahwa ia pernah melakukan *bullying* atau pernah menjadi *pembully*, atau mungkin sudah lupa.
- Boyd menanggapi pendapat guru kanya dengan mengatakan bahwa mungkin kenangan sudah dihapus. Hal itu kembali menyebabkan semua murid dan guru tertawa karena merasa lucu dengan perkataan Boyd.
- Guru Kanya bertanya jadi bagaimana solusi untuk mengatasi *bullying*?
- Keara mengatakan bahwa harus ada pendidikan khusus yang berfokus pada *bullying*, di mana anak - anak dibekali untuk mengatasi *bullying*.
- Carly mengatakan bahwa dirinya setuju dengan pendapat Keara.
- Guru mike mengatakan bahwa anak-anak zaman sekarang ini memiliki mental yang berbeda dengan anak-anak pada zamannya. Menurutnya anak-anak sekarang terlalu manja sehingga kurang memiliki pertahanan diri terhadap *bullying*. Berbeda dengan anak-anak pada zamannya yang lebih kuat terhadap aksi-aksi *bullying* baik disekolah maupun di luar sekolah.
- Guru Anggun menanggapi pendapat guru Mike dengan mengatakan bahwa dirinya kurang setuju dengan pendapat guru Mike. Menurutnya *bullying* zaman sekarang tidak dapat di samakan dengan *bullying* pada zaman dulu di mana belum ada *social media*. *Bullying* saat ini memiliki dampak yang sangat besar karena adanya *social media*, baik dampak terhadap individu korban maupun dampak terhadap anak-anak yang berpotensi meniru aksi *bullying* yang tersebar di *social media*.
- Keara mengatakan bahwa ia setuju dengan pendapat guru anggun. Menurutnya *social media* merupakan salah satu penyebab mengapa *bullying* semakin marak terjadi. Oleh karenanya sangat penting bagi orang tua untuk mengawasi penggunaan *social media* pada anak-anaknya.
- Carly mengatakan bahwa ia setuju dengan guru Anggun bahwa *bullying* di *social media* memiliki dampak yang buruk pada anak-anak. Menurutnya orang tua zaman sekarang harus lebih waspada dalam mengawasi

pergaulan anak-anaknya di *social media*. Ada banyak hal beredar di *social media*, baik atau buruk seringkali menjadi tren sehingga ditiru oleh anak-anak.

- Josh mengatakan bahwa selain pengawasan orang tua dan pendidikan anti *bullying*, penegakkan sanksi dari pihak sekolah juga penting untuk memberikan efek jera pada para pelaku *bullying*.
- Guru Kanya mengatakan bahwa ia setuju dengan pendapat Josh bahwa penegakkan sanksi dari pihak sekolah juga harus diperketat untuk meminimalisir tindakan *bullying* di sekolah.

Karena waktu sudah menunjukkan pukul 16:00 WIB, guru Kanya segera menutup diskusi hari itu dengan mengucapkan terima kasih kepada Josh yang telah membawa materi diskusi dan juga kepada semua partisipan atas kehadirannya.



## Hasil Observasi Kelas Diskusi Wisma Bahasa 2

Hari/tgl : Rabu 29 November 2017

Topik : Program Bantuan Australia Untuk Indonesia

Pembicara : Carly Main

Koordinator : Mbak Desi

Partisipan : Amy, Carly, Aaron, Andrea, Keara, Gillian, Sofhia Totok, Vina, Aziz, Manto, Mike

Kelas diskusi dibuka oleh Mbak des i dengan mempersilahkan Carly untuk memaparkan beberapa hal terkait program bantuan Australia untuk Indonesia. Carly kemudian memaparkan beberapa program bantuan dari pemerintah Australia memang dikembangkan khusus untuk Indonesia dan beberapa program yang sudah berjalan. Salah satunya adalah program “Mampu” yaitu program bantuan yang mendukung peran dan akses perempuan Indonesia terhadap pekerjaan dan membantu perlindungan TKW (tenaga kerja wanita). Selain itu ada juga program bantuan yang dikenal dengan nama program “Desbumi”.

Program Desbumi adalah program kerjasama pemerintah Australia dengan pemerintah Indonesia yang berfokus pada penanganan buruh dan keluarga buru (TKI). Program ini dilaksanakan dengan beberapa tujuan, yakni:

1. Melakukan pemberdayaan keluarga dan anak dari buruh migran agar terdidik.
2. Peningkatan perlindungan dan respon dari perwakilan Indonesia di luar negeri.
3. Pelatihan pengelolaan keuangan untuk *financial literacy* buruh migran.
4. Pemberdayaan dan penjualan produk hasil kerajinan/ produksi mantan buruh migran.

Setelah pemaparan topik selesai, Carly segera meminta tanggapan atau pertanyaan dari para guru atau murid lainnya.

- Guru Mike bertanya mengenai nama program “Desbumi”, apakah nama itu ada arti khusus atau mungkin merupakan singkatan
- Carly menjawab pertanyaan Mike dengan mengatakan bahwa dirinya belum tahu, kemungkinan nama tersebut merupakan singkatan namun dirinya tidak mengetahui secara pasti.
- Guru Totok mempertanyakan kelanjutan program, ketika “Desbumi” berhasil lalu bagaimana selanjutnya.
- Carly menjawab dengan mengatakan bahwa ketika program tersebut berhasil tentunya pemerintah Australia melanjutkan program bantuan ini di berbagai daerah-daerah lain. Lebih lanjut Carly mengatakan bahwa berdasarkan data yang mereka peroleh, masih banyak daerah-daerah di Indonesia yang perlu dijangkau dengan program-program bantuan seperti yang mereka lakukan. Menurutnya hal tersebut merupakan bentuk kontribusi pemerintah Australia untuk membantu pemerintah Indonesia.
- Gillian (Amerika) bertanya mengenai “bagaimana program-program pembangunan tersebut bisa sampai ke desa-desa”.
- Carly mengatakan bahwa pemerintah Australia dalam melaksanakan program bantuan tersebut telah menjalin kerja sama dengan 10 lembaga swadaya masyarakat (LSM). Namun Carly mengatakan bahwa dirinya lupa mengecek LSM apa saja yang telah menjalin kerja sama itu.
- Guru Mike memberikan tanggapan mengenai kerja sama pemerintah Australia dengan LSM. Biasanya kalau LSM tersebut menerima dana bantuan, pemerintah pasti memaksakan programnya sehingga LSM tersebut tidak bebas dalam menjalankan programnya itu bagaimana?.
- Carly menjawab bahwa memang pemerintah Australia memang memberikan bantuan dengan LSM yang mau bekerja sama dalam pelaksanaan programnya. Itulah sebabnya pemerintah Australia melakukan seleksi pada LSM yang ada, karena untuk mengetahui apakah visi dan misinya sejalan atau tidak. Carly juga mengatakan bahwa pemerintah Australia dalam pelaksanaan program ini bekerja sama sehingga sudah ada komunikasi dan kontribusi yang disepakati

yang seimbang di antara LSM, Pemerinta Australia dan juga pemerintah Indonesia.

- Sofia (Jerman) bertanya mengenai sistem audit berkala yang dilakukan pihak pemerintah terhadap LSM yang menerima dana bantuan “apakah pemerintah Australia melakukan pemeriksaan keuangan pada LSM atau bagaimana?”.
- Carly mengatakan bahwa tentu saja ada audit berkala yang dilakukan untuk memantau penggunaan data bantuan. Carly mengatakan bahwa audit rutin biasanya dilakukan setiap akhir/awal tahun, namun pengawasan tetap dilakukan setiap bulan oleh pemerintah Australia terhadap *partner*?
- Aziz menjawab pertanyaan Carly dengan mengatakan bahwa *partner* itu seperti mitra ya, rekan dalam kerja sama.
- Carly kembali bertanya dengan mengatakan “mitra?”.
- Beberapa guru secara bersamaan menjawab, “ya”.
- Guru Desi mengatakan “mitra itu sama artinya dengan *partner*, bisa juga disebut mitra kerja”.
- Carly mengatakan “oh.. jadi bisa sebut pemerintah Australia bermitra? dengan LSM”
- Guru-guru serentak menjawab “ya betul”
- Carly menanggapi dengan mengatakan “hmm..okey!”
- Guru Mike menanyakan apakah selain program bantuan pemerintah Australia ini juga dilaksanakan di negara lain? “apakah ada kemungkinan adanya negara yang menolak program bantuan”.
- Carly mengatakan “ya, pemerintah Australia saat ini sudah mulai merencanakan untuk melakukan kerja sama program bantuan seperti ini dengan pemerintah Filipina”. Carly juga menambahkan “ya ada negara yang menolak program bantuan pemerintah Australia, seperti India”.
- Guru Totok menanggapi Carly dengan menanyakan “kenapa mereka menolak bantuan dari pemerintah Australia?”
- Carly mengatakan bahwa dirinya kurang tahu, “saya kurang tahu, tapi mereka langsung tolak begitu, ketika pemerintah Australia menawarkan program bantuan, jadi saya tidak tahu”.

- Guru Totok kembali bertanya “apakah mungkin mereka menolak bantuan karena Australia adalah salah satu negara persemakmuran Inggris?”
- Aaron (Australia) menanggapi pertanyaan guru Totok dengan mengatakan “mungkin mereka membenci Australia karena berteman dengan Inggris?”
- Semua guru dan murid tertawa mendengar perkataan Aaron tersebut.
- Carly menjawab “mungkin saja, tapi saya tidak tahu seperti apa itu”
- Guru Desi menanyakan mengenai penyebab kegagalan program, “apakah pernah ada program yang gagal? apa kira-kira penyebab kegagalan program?”.
- Carly menjawab dengan mengatakan bahwa dirinya kurang tahu mengenai apakah ada program sebelumnya yang pernah gagal, namun sejauh yang ia ketahui program seperti ini memang dalam pelaksanaannya kadang ada penolakan dari masyarakat di desa-desa tertentu itu memang sulit dan harus dengan pendekatan seperti dengan LSM itu.
- Guru Desi memberikan tanggapan kesimpulan, dengan mengatakan bahwa hal tersebut merupakan tindakan yang baik dan sangat bermanfaat bagi Indonesia. Ia menanyakan kepada Carly “Apakah mungkin ada rencana untuk melakukan program bantuan seperti ini di negara lain? di negara mana?”
- Carly menjawab dengan mengatakan bahwa saat ini memang sudah ada pembicaraan? di pemerintah Australia mengenai hal itu.
- Aziz menanggapi pertanyaan Carly “wacana, mungkin maksud anda sudah ada wacana”.
- Carly kembali bertanya “ya pembicaraan-pembicaraan seperti itu, wacana apakah sama?”
- Beberapa guru serentak menjawab “ya”
- Carly menjawab “oh ya, saya pikir sudah ada wacana, tapi itu mengenai kerja sama tiga negara antara pemerintah Australia, pemerintah Indonesia dan pihak negara penerima bantuan. Indonesia menjadi negara yang sudah berhasil jadi mungkin bisa menjadi contoh, dan membantu negara lain, seperti itu.
- Guru Desi menutup diskusi “iya ini waktu sudah habis ya, terima kasih Mbak Carly sudah memberikan penjelasan yang sangat bagus tentang program bantuan pemerintah Australia, kami tentunya sangat mengapresiasi hal itu”.

- Carly menjawab dengan mengatakan “ya, sama-sama”
- Guru Desi menyampaikan salam penutup “ya, sampai di sini diskusi kita hari ini, kita akan ketemu lagi minggu depan dengan topik yang lebih menarik, dan terima kasih untuk semua yang sudah ikut diskusi hari ini, semoga bermanfaat ya. Sampai jumpa!”
- Murid-murid menjawab serentak “terima kasih, sampai jumpa!”



## LAMPIRAN 2

### TRANSKRIP WAWANCARA 1

Narasumber : Mbak Roro (Guru Koordinator Kelas Diskusi)

#### 1. Kelas diskusi Wisma Bahasa itu sebenarnya apa ?

Jawaban: Kelas diskusi sebenarnya mungkin lebih cocok kalau disebut kelas percakapan ya, karena memang di sana kita berfokus pada kemampuan apa, meningkatkan atau mungkin memberikan seperti apa ya?, memberikan sarana kepada murid untuk melatih kemampuan berbicaranya begitu. Jadi sebenarnya kelas diskusi di sini ya seperti kelas percakapan untuk melatih dan mungkin ya bisa meningkatkan kecakapan berbicara mereka.

#### 2. Apa yang melatar belakangi sehingga diadakan kelas diskusi dan apa tujuannya ?

Jawaban: Jadi sebenarnya begini, memang kalau tujuan dari kelas diskusi itu untuk meningkatkan aah.. keterampilan berbicara untuk murid-murid yang memang sudah bisa apa, mungkin sudah punya cukup kosakata, punya cukup struktur untuk membentuk kalimat-kalimat, seperti itu ya.. dan sebenarnya kelas diskusi itu selama ini memang topiknya lumayan aah.. lumayan rumit ya, lumayan tinggi. Tapi sebenarnya kelas diskusi sendiri bisa dipakai untuk topik-topik yang *nggak* terlalu tinggi untuk kelas-kelas *intermediate* itu juga bisa. Jadi dulu sudah pernah, memang jarang *sih* ya, dalam prakteknya jarang tingkat *intermediate* itu dibuatkan kelas diskusi tapi sebenarnya tujuan dari Pak Agung sendiri waktu itu mengatakan bahwa, bisa *nggak* kalau misalnya kadang-kadang ada kelas diskusi *intermediate* dan dulu aku *udah* pernah *nyoba* itu dengan topik transportasi. Terus waktu itu juga ada murid yang kebetulan dia juga mau kaya semacam sedikit presentasi dan juga memimpin kelas diskusi terus waktu itu gurunya minta saran kira-kira topiknya apa ya? Terus *ta* kasih beberapa pilihan salah satunya ya transportasi. Jadi itu, dengan topik transportasi itu lebih bisa mencakup beberpa kelas *gitu*, karena itu bisa

mengikutkan beberapa murid dari beberapa tingkat, karena *intermediate* mungkin kalau bahasanya masih terbatas pun masih bisa. Tapi kalau tingkat *advance* mungkin nanti dia pembicaraannya akan tentang apa?, konsep-konsep, konsep-konsep transportasi.

**3. Bagaimana kriteria dalam penentuan topik diskusi ? Apa saja topik yang biasa didiskusikan ? Siapa yang menentukan topik ?**

Jawaban: Ahm.. untuk pemilihan topiknya yang pertama tadi memang didasarkan pada tingkat yang mau kita sasar dulu ya, itu mau yang mana. *Kalo intermediate* ya mungkin *nggak usah* yang terlalu berat *gitu* ya, misalnya seperti itu tadi transportasi atau dulu pernah tentang sampah begitu. Nah, sampah itu tergantung muridnya juga, *intermediate* mungkin sudah bisa mulai *ngomong* tentang itu, *kalo* tingkat yang lebih tinggi itu dia bisa apa, mungkin tentang solusi-solusi seperti itu, atau dampak-dampak itu dia sudah bisa *ngomong* tapi untuk penentuannya itu memang sampai sejauh ini di Wisma Bahasa itu diserahkan pada guru.

**4. Jadi itu memang peran guru ya ?**

Jawaban: Selama ini memang kami sendiri yang menentukan topik-topik itu.

**5. Tapi saya lihat ada beberapa murid yang bisa melakukan presentasi dan memimpin kelas diskusi, apakah itu memang diberikan kebebasan atau bagaimana?**

Jawaban: Oh..itu memang juga diserahkan kemuridnya *gitu*, memang diberikan kebebasan *kalo* mereka tertarik, ketertarikannya apa atau mungkin *kalo* memang itu mereka disini penelitian, itu biasanya terkait dengan penelitian mereka, atau *kalo* mereka di sini bekerja biasanya terkait dengan pekerjaan mereka. Tapi walaupun itu tidak terkait dengan penelitian atau pekerjaan mereka ya, diserahkan juga kepada mereka maunya seperti apa.

**6. Peran guru selain menentukan topik dan menyediakan materi diskusi itu apa lagi? Kemarin saya juga melihat ternyata guru dari murid-murid yang berpartisipasi dalam diskusi juga turut mengikuti kelas diskusi.**

Jawaban: Jadi itu sebenarnya ada murid-murid yang memang ikut, yang sebenarnya punya kelas disesi itu dan mereka ikut jadi saya pikir sewajarnya gurunya juga ikut di sana ya. Supaya nanti *kalo* muridnya ada hal-hal yang memang tidak dipahami, gurunya bisa menjelaskan itu di kelas atau misalnya muridnya itu masih mau meneruskan percakapan itu atau diskusi itu di kelas masih bisa, karena kadang-kadang kan guru yang mengampu kelas diskusi itu pemilihan katanya, itu *kalopun* pemilihan katanya dibuat hati-hati, tapi kan *nggak* bisa tau kira-kira murid ini tahu kosakata ini *nggak* ya? kira-kira tahu *nggak* ya? jadi dia *pake* kosakata yang memang berhubungan dengan topik itu, meskipun kadang-kadang itu dibuat, kata-katanya kadang-kadang dibuat canggih, kadang-kadang dibuat agak sederhana seperti itu. Tapi saya pikir sewajarnya guru-guru yang memang seharusnya mengajar di sana juga ikut. Tapi kadang-kadang ada murid yang sebenarnya sudah selesai hari itu jadi mereka ikut kelas itu.

**7. Berarti sebenarnya mendampingi ya?**

Jawaban: *Kalo* memang guru yang mengajar murid itu pada sesi itu ya dia mendampingi, sewajarnya. Tapi ada banyak murid juga yang *nggak* ada sesi sebenarnya tapi mau ikut memang itu *kan* gratis kan siapapun boleh ikut.

**8. Apa yang mendorong murid untuk mengikuti kelas diskusi? apakah karena ada temannya atau bagaimana? Karena selama saya mengikuti kelas diskusi itu, rata-rata muridnya hampir sama ya?**

Jawaban: Saya pikir *kalo* tentang kelas diskusi itu yang pertama adalah tentang motivasi ya, itu yang pasti saya lihat yang pertama. *Kalo* murid itu memang sangat bermotivasi untuk meningkatkan keterampilannya dengan topik apapun tanpa temanpun mereka pasti datang *gitu*. Itu yang pertama pasti motivasi untuk meningkatkan kemampuan berbicara dan pasti juga

mendengarkan. Lalu kadang-kadang memang ada murid yang datang karena.. Oh temannya presentasi *gitu trus* dia ikut di sana, atau oh temanku juga mau datang, itu juga ada yang seperti itu, atau kadang-kadang juga ada murid yang memang gurunya *nggak* memaksa tapi menyarankan, silahkan ikut kelas diskusi di sana bisa berlatih percakapan dengan banyak orang dengan aksen berbeda dan guru yang berbeda juga dan kosakatanya *kan* berbeda ya, antara gurunya, kosakata yang dipakai oleh guru dikelasnya karena guru dikelasnya sudah tahu kosakatanya dia jadi gurunya akan sangat hati-hati ketika memilih kata. Sementara guru yang mengampu ini *kan* dia *nggak* tahu kemampuan dia di mana, kosakatanya *gimana*, jadi itu bagus untuk latihan. Nah kadang-kadang juga saya pikir ada dorongan dari guru-gurunya juga untuk ikut, untuk mendorong kelas diskusi dia suka atau *nggak* suka ya pokoknya *udah* ikut aja, *gitu...* untuk melatih.

**9. Apakah sering terjadi perbedaan pendapat ?**

Jawaban: *Hmmm... kalo* perbedaan pendapat saya pikir tidak tentang sering atau jarang ya tetapi pasti ada beberapa perbedaan pendapat khususnya untuk topik-topik yang mungkin kontroversial. Contoh waktu itu ada topik misalnya tentang hukuman mati seperti itu, dan dengan hukuman mati *kan* pasti ada yang pro, ada yang kontra, *nah* di sana dengan topik-topik yang sangat kontroversial seperti itu, itu cukup sering terjadi perbedaan pendapat tapi kapasitas di sana *kan* tidak untuk mendukung salah satu pendapat ya, kita cuma sebagai fasilitator di sana dan juga seperti menampung apapun pendapat mereka karena sebenarnya pendapat mereka *kan* di kelas-kelas percakapan atau kelas diskusi itu pendapat mereka tidak dianggap sesuatu yang, tidak bilang tidak penting ya, tetapi maksudnya kita hanya mau melatih mereka untuk menyampaikan apapun yang menjadi pendapat mereka dan kita *nggak* akan pro atau kontra dengan pendapat mereka begitu. Tapi kadang-kadang juga memang sudah pernah waktu itu saya buat debat begitu, jadi memang sengaja, “pro atau kontra dengan isu ini, pokoknya anda harus pro” *gitu* ya.. “dan anda harus kontra *gitu* ya..”. Jadi di sana mereka hanya mencoba

menyampaikan apa yang saya minta bahwa oke anda harus setuju ya, atau anda *nggak* boleh setuju ya pokoknya *gimanapun* caranya.

**10. Biasanya, bagaimana reaksi murid ketika tidak mengerti perkataan guru atau temannya dalam kelas diskusi ? Apakah langsung bertanya ? atau diam saja ?**

Jawaban: Tergantung orangnya ya, ada yang cenderung diam, karena memang kebanyakan murid yang ikut kelas diskusi karena mereka mau berlatih berbicara ya... Tapi ada juga murid yang ikut kelas diskusi karena mereka sebenarnya mau berlatih mendengarkan *aja*, jadi mereka memang *nggak* mau untuk memberikan pendapat, kadang-kadang ada murid yang seperti itu, *nggak* banyak tapi ada. Khususnya yang kemarin yang terakhir itu, sebenarnya *kan* saya mendampingi dua murid saya yang ikut di kelas itu dan *kok* mereka diam ya?, padahal mereka orangnya kritis *gitu..* tapi sesudah selesai terus saya tanya “mbak/mas *gimana* mengerti atau *nggak*?” ternyata *nggak ngerti, nggak ngerti* kebanyakan *gitu...* Jadi mereka diam tidak berarti bahwa mereka *nggak* mau menanggapi hanya mungkin ada kata-kata yang mereka kurang tahu sehingga itu pesannya *nggak* tersampaikan, seperti itu. Nah itu sebenarnya *kalo* saya, selama ini saya pake *power point* ya, sebenarnya *nggak* diminta, tapi saya berpikir *power point* itu fungsinya untuk saya sendiri secara pribadi, saya *nggak* tahu *kalo* untuk teman-teman yang lain. Fungsinya adalah khususnya untuk menulis pertanyaan saya, tujuannya apa? karena ada murid yang kadang-kadang *nggak* tahu kata, tapi *kalo* mereka mau interupsi *nggak* enak *gitu...* Karena yang lainnya *ngerti*, mereka *nggak ngerti*. Tapi ketika saya tulis di *power point*, itu mereka bisa *pake* HP-nya cari di kamus terus mereka akhirnya membaca lagi pertanyaannya dan *ngerti* dan bisa berpartisipasi.

**11. Bagaimana tahapan dalam proses diskusi ?**

Jawaban: Sebenarnya saya pikir *kalo* tahapan-tahapannya pasti, sampai sejauh ini ya itu *nggak* ada apa.. Mas Agung sendiri *nggak* pernah bilang bahwa

tahapannya harus seperti ini ya gitu. Itu diserahkan ke gurunya masing-masing begitu. Tapi *kalo* saya sendiri lebih suka, mungkin *kalo* bisa ada, tidak harus ada presentasi tapi ada pembukaan dan misalnya ada kasus yang terjadi di Indonesia saya lebih suka mengenalkan sedikit kasus itu tapi lagi-lagi di sini kembali bahwa saya di sini tidak untuk berbicara tapi lebih untuk memancing supaya mereka berbicara, dengan memaparkan fakta-fakta ada seperti ini, seperti itu... Jadi itu bisa memancing reaksi atau tanggapan dari murid-murid itu. Saya pikir setiap guru pasti akan berbeda tapi *kalo* saya lebih suka coba mendalami tidak akan sangat mengerti karena saya bukan ahli ya dalam topik-topik itu, tapi ya paling *nggak* coba mengerti supaya ada fakta yang bisa saya sampaikan dan nanti murid akan terpacu untuk menyodorkan atau menyampaikan fakta-fakta yang ada di negara mereka atau di tempat lain yang mereka tahu begitu..

**12. Bagaimana komunikasi verbal murid, karena setahu saya kelas diskusi mewajibkan semua partisipan berbicara bahasa Indonesia, tapi kemarin saya lihat kadang masih ada yang berbicara menggunakan bahasa Inggris itu bagaimana?**

**Jawaban:** Kalau murid itu kan beda-beda ya, memang rata-rata murid kalau yang saya lihat, itu mereka selalu mencoba tiap hari berbicara bahasa Indonesia, apalagi kalo murid itu sadar betul tujuannya datang ke Wisma Bahasa kan untuk belajar bahasa Indonesia, itu pasti akan terus belajar berbicara bahasa Indonesia. Tapi murid kan kadang ada yang sangat percaya diri, ada yang *nggak* kan, nah itu biasanya kelihatan, kalo murid yang percaya diri biasanya sangat suka berbicara, kalau yang kurang percaya diri ya itu, biasanya cenderung diam *kalo* *nggak* dia kadang ngomong tapi *pake* bahasa inggris begitu.

**13. Biasanya bagaimana reaksi murid terhadap pendapat temannya yang berbeda itu ?**

Jawaban: Kalo itu macam-macam ya. Tapi saya pikir murid rata-rata mereka bisa menerima perbedaan pendapat ya, kalau diskusi dengan topik-topik yang kontroversial itu biasanya sering ada perbedaan pendapat, seperti bunuh diri itu tadi itu pasti ada yang mendukung dan ada yang tidak mendukung. Tapi sejauh ini tidak ada reaksi yang berlebihan maksudnya yang sampe menjadi masalah begitu.

**14. Biasanya ada murid yang terlihat kebingungan, itu bagaimana dia mengatasi rasa kebingungannya itu?**

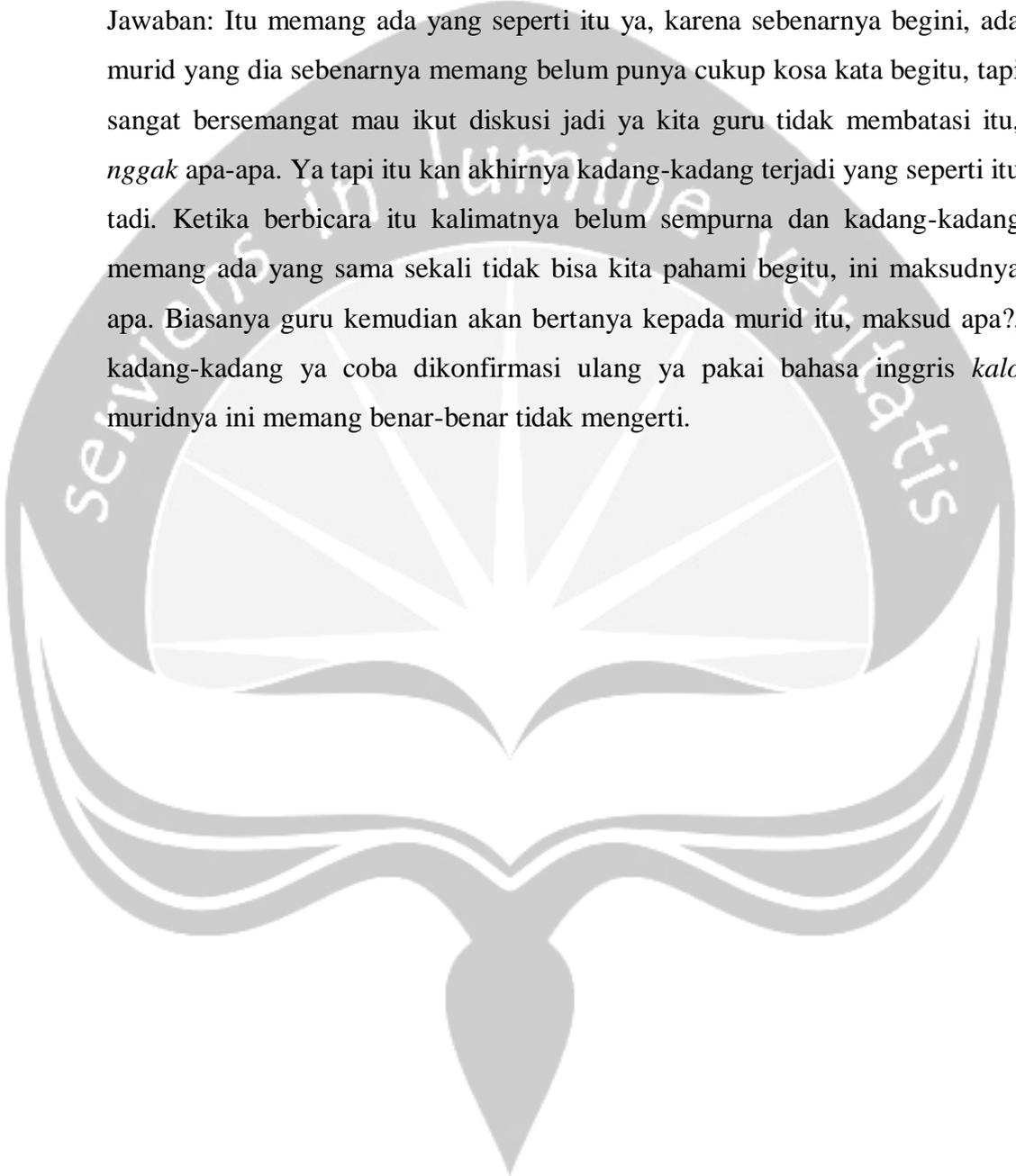
Jawaban: Kalo bingung itu, memang ada beberapa ya.. kadang ketika saya menceritakan kasus terkait topik begitu, itu biasanya ada yang bingung kan mukanya kelihatan ya.. itu dia terus sibuk dengan Hp-nya cari di kamus arti kata mungkin ada kata-kata baru yang dia belum tahu. Tapi ada juga murid yang kalo nggak tahu, bingung itu dia langsung tanya.

**15. Dalam proses diskusi, kadang-kadang suasana menjadi canggung karena murid enggan berpendapat. Bagaimana mengatasi hal tersebut?**

Jawaban: Kalau suasana canggung itu memang kadang-kadang diawal diskusi itu cukup sering ya, masih banyak yang bingung, atau kadang ada juga yang mungkin merasa gugup jadi agak takut begitu untuk berbicara. Ya memang ketika diawal-awal itu biasanya mereka masih malu-malu jadi harus dipancing dulu begitu. Nah, sebenarnya saya pikir guru-guru yang lain itu sebenarnya paham kalau suasana sudah mulai canggung begitu, terus ada guru yang mulai bercanda, atau mengatakan lelucon, hal-hal yang lucu itu biasanya kan bisa mengakrabkan suasana. Seperti diskusi *bullying* kemaren itu kan banyak yang bercanda kalau saya nggak salah ingat ya, ada murid juga yang bercanda begitu.

**16. Kadang-kadang ada murid yang menyampaikan pendapatnya, tapi pendapatnya itu tidak dapat dipahami oleh guru dan murid lain karena susunan kalimatnya tidak jelas, itu bagaimana bisa terjadi?**

Jawaban: Itu memang ada yang seperti itu ya, karena sebenarnya begini, ada murid yang dia sebenarnya memang belum punya cukup kosa kata begitu, tapi sangat bersemangat mau ikut diskusi jadi ya kita guru tidak membatasi itu, *nggak* apa-apa. Ya tapi itu kan akhirnya kadang-kadang terjadi yang seperti itu tadi. Ketika berbicara itu kalimatnya belum sempurna dan kadang-kadang memang ada yang sama sekali tidak bisa kita pahami begitu, ini maksudnya apa. Biasanya guru kemudian akan bertanya kepada murid itu, maksud apa?, kadang-kadang ya coba dikonfirmasi ulang ya pakai bahasa Inggris *kalo* muridnya ini memang benar-benar tidak mengerti.



## TRANSKRIP WAWANCARA 2

Narasumber : Mbak Christin (Guru Koordinator Kelas Diskusi)

### 1. Kelas diskusi Wisma Bahasa itu sebenarnya apa ?

Jawaban: Kelas diskusi itu, mungkin lebih tepatnya bisa disebut wadah ya, wadah atau mungkin ruang di mana kita melatih kemampuan bicara murid-murid dalam berbahasa Indonesia. Karena berdiskusi itu, mengajak murid untuk berbicara, mengutarakan pendapat, menceritakan kasus di tempatnya di negaranya ya jadi itu wadah sebenarnya untuk murid-murid ini berlatih bahasa indonesianya.

### 2. Bagaimana tahapan dalam kelas diskusi ?

Jawaban: Kalau tahapan diskusi, saya pikir secara umum pasti ada satu, presentasi pembuka ya itu pasti ada semacam pengenalan kasus apa yang terjadi di jogya atau di Indonesia tentang topik. Misalnya terorisme, ada kasus bom di Jakarta kemarin, itu diceritakan begitu. Lalu yang kedua itu, setelah presentasi pembuka biasanya sesi tanggapan ya, Kalo ada yang tahu kasus itu biasanya langsung menanggapi, “oh iya saya juga membaca berita tentang kasus itu”. Mungkin juga bisa dibilang *sharing* pengalaman ya, karena kita juga biasanya meminta murid untuk menceritakan apa pengalaman atau kasus yang terjadi di tempat ahm... negaranya. Lalu terakhir itu, paling kesimpulan ya, biasanya apa solusi yang baik, yang tepat untuk masalah itu. Ya kira-kira begitu tahapannya *kalo* menurut saya ya. Mungkin *kalo* guru-guru yang lain mungkin agak beda tapi menurut saya rata-rata hampir sama sih, presentasi pembuka, tanggapan sama kesimpulan itu tadi. Atau coba kamu tanya ke Mbak Roro itu biasanya yang lebih *ngerti* ya. Karena *kan* beliau yang sudah megang kelas diskusi ini dari awal, begitu ya.

**3. Bagaimana reaksi murid ketika tidak mengerti perkataan guru atau temannya dalam kelas diskusi ? Apakah langsung bertanya ? atau diam saja ?**

Jawaban: *Kalo* reaksi, saya kira itu berbeda-beda ya. Tapi mungkin *kalo* mau *nebak* saya rasa memang banyak juga yang diam aja kalau *nggak ngerti*. Jadi ya kita juga gurunya bingung bertanya-tanya kok ini diam aja ya? *ngerti nggak* ya?. Tapi ada juga yang langsung *ngomong kalo nggak ngerti*, misalnya “maaf itu artinya apa?” atau “saya tidak mengerti, tolong dijelaskan lagi” itu nanti kita coba jelaskan lagi dengan bahasa yang mungkin lebih gampang supaya dia mengerti. Atau ada juga yang langsung interupsi, tanya misalnya “menyerap?” atau “terpapar itu apa?”. Kata-kata seperti itu yang mungkin baru mereka dengar, itu biasanya kan *nggak* tahu mereka, itu ada yang langsung tanya, ada yang seperti itu juga.

### **TRANSKRIP WAWANCARA 3**

Narasumber : Gillian (Partisipan Asal Amerika)

**1. Ketika teman anda tidak mengerti perkataan anda, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: Kalau tidak mengerti bertanya ya dikelas diskusi juga begitu kalau ada kata yang saya belum tahu, saya tanya kepada guru dan mereka pasti memberitahukan artinya.

**2. Ketika teman anda salah mengerti perkataan teman anda, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: Ahm ya mencoba menjelaskan lagi kepada dia.

**3. Ketika anda berbicara dengan orang yang berbeda bahasa dengan anda, apa yang anda lakukan agar orang tersebut mengerti maksud perkataan anda ?**

Jawaban: Ya saya pikir mungkin menjelaskan lagi, tapi mungkin juga mengkoreksi? ya mengoreksi, "Oh maksud saya seperti ini". Kalau belum mengerti, biasanya saya tanya kepada guru , ahm like how to say...????

**4. Dalam proses diskusi bila teman anda tidak terbuka (jujur) dalam mengungkapkan pendapat/gagasannya karena mempertimbangkan perasaan orang lain, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: Saya pikir ada orang yang seperti itu. saya pikir ada beberapa orang yang seperti itu ahm mereka tidak suka berbicara *like confrontation*, saya pikir banyak orang di Indonesia seperti itu, kalau di Amerika orang-orang sangat *to the point* tapi kalau di Indonesia mungkin itu tidak sopan? ya.. karena harus menghargai atau menghormati perasaan orang lain.

- 5. Pernahkah anda merasa tersinggung dengan perkataan teman yang jujur (*to the point*) dalam menyampaikan pendapatnya, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: Saya pikir saya tidak yakin apakah saya pernah merasa tersinggung atau belum, tapi mungkin merasa heran tapi tetap harus menghormati orang lain jadi ahm mungkin “oh wow!”

- 6. Ketika anda salah memahami maksud perkataan orang lain, apa yang akan anda lakukan ?**

Jawaban: Ow... tentu saja saya akan minta maaf dan mungkin minta penjelasan lagi.

- 7. Pernahkah Anda mengalami kebingungan? Apa yang anda lakukan untuk mengatasinya?**

Jawaban: Ya pernah, sering, saya pikir masih sering bingung, ahmm selalu ada kosakata baru. Jadi harus banyak bertanya kepada teman dan guru. Di kelas diskusi sepertinya banyak hal lucu tapi kadang saya tidak mengerti, biasanya saya tanya kepada teman saya ‘*what’s funny?*’ ya kadang-kadang mereka tertawa dan saya tidak mengerti.

- 8. Pernahkah anda memiliki pendapat yang berbeda dengan teman-teman anda yang lain, apakah anda akan mengatakannya atau tidak? bagaimana anda menyatakan hal tersebut ? Biasanya bagaimana reaksi teman-teman anda di kelas diskusi ?**

Jawaban: Saya pikir pernah, tapi pendapat yang berbda itu hal yang biasa terjadi di dalam diskusi jadi saya pikir tidak masalah mempunya pendapat yang berbeda. Tentu saya akan mengatakan? mengatakan pendapat itu. Kalau reaksi mereka saya tidak yakin, tapi di kelas diskusi semua orang seperti bisa menerima pendapat yang berbeda ya jadi itu sangat baik.

**9. Menurut anda bagaimana kelompok diskusi menangani perbedaan pendapat dalam proses diskusi ?**

Jawaban: Ya saya pikir semua guru menghargai dan menghormati pendapat murid dan ahm murid juga bisa menerima pendapat yang berbeda dan juga itu hanya diksusi saja jadi tidak masalah saya pikir.

**10. Apakah anda merasa senang berpartisipasi dalam kelompok diskusi ?  
Apa yang menjadi motivasi anda bergabung dalam kelompok diskusi ?**

Jawaban: Ya saya sangat senang ikut kelas diksusi WB, karena bisa belajar kata baru dan berbicara dengan banyak guru dan juga murid lain. Itu sangat menyenangkan dan oh ya.. karena saya pikir saya harus banyak berbicara untuk memahami arti kata, karena saya menemukan ada kata yang artinya berbeda pada situasi yang berbeda juga.

**11. Bagaimana cara anda beradaptasi dengan teman-teman dan guru yang berbeda budaya ?**

Jawaban: Saya pikir saya beradaptasi dan belajar setiap hari dengan berbicara dengan banyak guru dan teman-teman. Karena saya pikir ketika saya berbicara dengan banyak orang, saya bisa tahu banyak hal baru, seperti misal kata-kata baru, kebiasaan seperti cara-cara seperti sopan-santun ketika berbicara dengan orang jawa.

**12. Bagaimana dengan bahasa nonverbal seperti isyarat? Apakah anda sering menggunakannya? Dalam hal apa misalnya?**

Jawaban: Oh ya... saya pikir saya sering menggunakan beberapa isyarat atau seperti misalnya gerakan tangan hai or *bye-bye*, dan saya sering sekali menunjukkan jari *thumb*, jari ibu? ya.. untuk bilang bagus. Karena saya senang sekali ketika ada guru yang menunjukkan jari ibu kepada saya, dan saya pikir itu juga sangat membantu saya dalam *you know* beradaptasi karena ketika pertama kali saya datang ke Indonesia, saya belum bisa berbicara bahasa dan

saya pikir waktu itu saya berbicara dengan banyak bahasa isyarat itu, dan ya..itu sangat membantu saya.

**13. Bagaimana relasi anda dengan para anggota kelompok diskusi? Apakah dekat, cukup dekat, atau kurang dekat ? Mengapa demikian ?**

Jawaban: Ow saya pikir saya punya teman yang cukup dekat seperti Andrea, Aziz, dan guru Lusi. Tapi dengan murid lain saya tidak dekat hanya kenal mungkin beberapa orang tapi saya tidak dekat dengan mereka.



## TRANSKRIP WAWANCARA 4

Narasumber : Claire (Partisipan Asal Australia)

- 1. Ketika teman anda tidak mengerti perkataan anda, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: *Trying to explain it again, maybe.*

- 2. Ketika teman anda salah mengerti perkataan teman anda, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: *Misunderstood? oh saya pikir mungkin harus maaf and trying to explain it again. Like ahm maksud saya seperti ini.*

- 3. Ketika anda berbicara dengan orang yang berbeda bahasa dengan anda, apa yang anda lakukan agar orang tersebut mengerti maksud perkataan anda ?**

Jawaban: Saya pikir harus bicara bahasa.. *well, it is hard for the first time, but I think,* saya pikir harus bicara bahasa. Seperti waktu itu saya mau membeli pulsa, saya bertanya kepada seorang “pulsa *where?*” dan dia mengerti dan menunjukkan tempat pulsa.

- 4. Dalam proses diskusi bila teman anda tidak terbuka (jujur) dalam mengungkapkan pendapat/gagasannya karena mempertimbangkan perasaan orang lain, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: Oh *it's okey.*.. tidak masalah. Karena harus menghargai perasaan orang lain.

- 5. Pernahkah anda merasa tersinggung dengan perkataan teman yang jujur (*to the point*) dalam menyampaikan pendapatnya, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: *I'm not sure.* Tapi saya pikir mungkin belum pernah. Orang Indonesia sangat sopan jadi saya pikir belum pernah.

**6. Ketika anda salah memahami maksud perkataan orang lain, apa yang akan anda lakukan ?**

Jawaban: ahm minta maaf dan mungkin bertanya apa maksud anda?

**7. Pernahkah Anda mengalami kebingungan? Apa yang anda lakukan untuk mengatasinya?**

Jawaban:

Oh ya... saya pikir saya selalu bingung, tapi kalau bingung, harus mencari di kamus arti.. ya banyak kata-kata baru setiap hari ada kata-kata baru. Di kelas diskusi saya banyak bingung ketika guru mempresentasikan kasus sangat banyak kata baru dan saya belum tahu dan ya.. saya bingung jadi harus mencari arti dikamus atau google saja pakai *handphone* hahaha..”

**8. Ketika anda memiliki pendapat yang berbeda dengan teman-teman anda yang lain, apa yang akan anda lakukan ? bagaimana anda mengungkapkan hal tersebut ? Bagaimana reaksi teman-teman anda ?**

Jawaban: Oh ya... saya pikir saya akan mengatakan pendapat saya. *I think it's fine to have a differend opinin*. Di kelas diskusi guru selalu meminta pendapat dan saya pikir itu tidak masalah kalau punya pendapat yang berbeda. Saya pikir teman-teman dan guru bisa menerima semua pendapat.

**9. Menurut anda bagaimana kelompok diskusi menangani perbedaan pendapat dalam proses diskusi ?**

Jawaban: Saya pikir semua guru dan teman-teman sangat menghormati pendapat dalam kelas diskusi.

**10. Apakah anda merasa senang berpartisipasi dalam kelompok diskusi ? Apa yang menjadi motivasi anda bergabung dalam kelompok diskusi ?**

Jawaban: Ya tentu saya senang. Karena bisa belajar berbicara dengan banyak guru, dan mendengarkan kata baru. Saya harus belajar banyak kata so ya.. itu

bagus untuk saya mengikut kelas diskusi, tiap hari mendengar kata baru jadi bagus saya suka.

**11. Bagaimana cara anda beradaptasi dengan teman-teman dan guru yang berbeda budaya ?**

Jawaban: Oh mungkin dengan mendengar orang berbicara, dan banyak berteman, dan menghafal kata-kata baru setiap hari. Ya mungkin seperti itu, dan saya pikir saya juga masih perlu? *or* memerlukan? ya.. banyak belajar dan beradaptasi.

**12. Bagaimana dengan bahasa nonverbal? Apakah anda sering menggunakannya? Dalam hal apa misalnya?**

Jawaban: Oh ya... saya sering sekali. Itu sangat bagus karena saya bisa *like* dengan tangan saya seperti ini (mencontohkan gerakan tangan sedang makan) dan orang lain tahu oh.. kamu mau makan? ya saya pikir saya sering.

**13. Bagaimana relasi anda dengan para anggota kelompok diskusi lainnya? Bagaimana kedekatan anda dengan anggota lain ? Apakah dekat, cukup dekat, atau kurang dekat ? Mengapa demikian ?**

Jawaban: Saya pikir, tidak dekat dengan teman-teman diskusi, tapi cukup dekat mungkin dengan Aziz.

## **TRANSKRIP WAWANCARA 5**

Narasumber : Sofhia (Partisipan Asal Jerman)

- 1. Ketika teman anda tidak mengerti perkataan anda, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: Mungkin harus menjelaskan lagi.

- 2. Ketika teman anda salah mengerti perkataan teman anda, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: Mungkin harus meminta maaf dan menjelaskan 'oh maksud saya bukan begitu, maksud saya seperti ini'.

- 3. Ketika anda berbicara dengan orang yang berbeda bahasa dengan anda, apa yang anda lakukan agar orang tersebut mengerti maksud perkataan anda ?**

Jawaban: Saya pikir harus berbicara dengan bahasa mereka, saat ini saya belajar bahasa Indonesia tapi kalau pergi ke desa mungkin harus berbicara bahasa Jawa karena orang di sana berbahasa Jawa. Kadang-kadang mereka tidak mengerti bahasa Indonesia. Jadi mungkin harus belajar bahasa Jawa juga.

- 4. Dalam proses diskusi bila teman anda tidak terbuka (jujur) dalam mengungkapkan pendapat/gagasannya karena mempertimbangkan perasaan orang lain, apa yang anda lakukan ?**

Jawaban: Saya pikir itu tidak masalah, itu bagus menghargai perasaan orang lain.

- 5. Pernahkah anda merasa tersinggung dengan perkataan teman yang jujur (*to the point*) dalam menyampaikan pendapatnya, apa yang anda lakukan?**

Jawaban: Saya pikir belum pernah sampai sekarang. Tapi menurut saya itu bagus berkata jujur dalam diskusi. Ya.. *to the point* saja menurut saya itu baik.

- 6. Ketika anda salah memahami maksud perkataan orang lain, apa yang akan anda lakukan ?**

Jawaban: Tentu saja saya akan minta maaf karena salah paham.

- 7. Pernahkah Anda mengalami kebingungan? Apa yang anda lakukan untuk mengatasinya?**

Jawaban: Oh ya pernah sering sekali bingung. Walaupun sudah 6 bulan di sini tapi kadang-kadang saya masih bingung dengan beberapa kata. Khususnya kata-kata dalam bahasa gaul? ya itu saya masih bingung. Seperti, keles, apa itu cetar ? kata ini kadang-kadang tidak ada di kamus jadi saya harus tanya kepada teman atau guru.

- 8. Ketika anda memiliki pendapat yang berbeda dengan teman-teman anda yang lain, apa yang akan anda lakukan ? bagaimana anda mengungkapkan hal tersebut ? Bagaimana reaksi teman-teman anda ?**

Jawaban: Kalau saya punya pendapat yang berbeda, saya pikir saya akan menyampaikan? ya saya akan menyampaikan pendapat itu. Menurut saya itu hal yang wajar mempunyai pendapat yang berbeda dalam diskusi dan guru-guru juga sangat baik bisa menerima pendapat yang berbeda jadi saya pikir tidak masalah. Reaksi teman-teman saya kurang tahu, tapi mungkin semua bisa menghargai perbedaan pendapat jadi itu tidak ada masalah.

**9. Menurut anda bagaimana kelompok diskusi menangani perbedaan pendapat dalam proses diskusi ?**

Jawaban: Saya pikir semua orang bisa menerima perbedaan pendapat dalam diskusi, dan saya senang guru-guru sangat menghargai perbedaan pendapat dan tidak ada pro-kontra dalam diskusi.

**10. Apakah anda merasa senang berpartisipasi dalam kelompok diskusi ?  
Apa yang menjadi motivasi anda bergabung dalam kelompok diskusi ?**

Jawaban: Ya tentu saja, saya sangat senang ikut kelas diskusi. Menurut saya itu sangat bagus untuk belajar berbicara bahasa Indonesia, dan mendengarkan juga ya... karena walaupun saya sudah cukup lama di Indonesia tapi kadang-kadang ada kata baru seperti baru-baru ini saya baru mendengar kata 'melaju' atau 'laju' itu artinya kecepatan atau cepat, tapi saya pernah dengar di TV 'melaju dengan kecepatan' jadi saya pikir bagaimana artinya? kalau bingung bisa langsung tanya kepada guru.

**11. Bagaimana cara anda beradaptasi dengan teman-teman dan guru yang berbeda budaya ?**

Jawaban: Beradaptasi saya pikir dengan banyak berteman, atau bergaul? ya.. Karena bisa memperluas wawasan tidak hanya bahasa Indonesia tetapi juga budaya dan kebiasaan orang, karena ada banyak suku di Indonesia, ya saya pikir begitu.

**12. Bagaimana dengan bahasa nonverbal? Apakah anda sering menggunakannya? Dalam hal apa misalnya?**

Jawaban: Ahm... ya saya pikir kadang-kadang saya menggunakan gerakan tangan seperti ketika menunjukkan arah, tapi mungkin dulu lebih sering menggunakan ketika baru tiba di sini. Karena ketika itu belum bisa berbicara bahasa Indonesia jadi saya ingat harus pakai tangan untuk bilang seperti mau makan, atau mau pergi ke sana, dan orang lain bisa mengerti.

**13. Bagaimana relasi anda dengan para anggota kelompok diskusi lainnya?  
Bagaimana kedekatan anda dengan anggota lain ? Apakah dekat, cukup  
dekat, atau kurang dekat ? Mengapa demikian ?**

Jawaban: Saya pikir saya tidak dekat dengan teman-teman diskusi, hanya beberapa orang seringkali kami bercerita kalau sedang *break*.



## Dokumentasi



Gambar 1. Diskusi “*Bullying*”



Gambar 2. Diskusi “*Bullying*”



Gambar 3. Diskusi “Program Bantuan Australia untuk Indonesia”



Gambar 4. Diskusi “Keterlibatan TKI dalam Radikalisme”



Gambar 5. Diskusi “Papua Nugini”