

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain, baik dengan sesama suku, adat, budaya maupun pengetahuan disekitarnya. Dan seiring dengan era globalisasi dan peradaban manusia yang sedemikian kompleks ini membuat manusia harus tergabung dan berhubungan dengan kelompok yang lain dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda. hal ini bertujuan untuk pengetahuan kelompok dalam berbagai bidang dan termasuk untuk kepentingan pribadi. Di setiap pertemuan antar kelompok akan terjadi sedikit benturan budaya maupun hambatan komunikasi karena adanya perbedaan budaya serta persepsi didalamnya. Hambatan komunikasi terjadi ketika komunikator tidak dapat menyampaikan pesan dan informasi dengan baik atau komunikan tidak dapat mengerti pesan dan informasi yang disampaikan komunikator.

Terkait hal di atas, terjadinya pertemuan kelompok yang berinteraksi dengan kelompok lain merupakan bentuk komunikasi antar budaya. Secara umum komunikasi antar budaya merupakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Disini ketika menyampaikan atau menerima pesan dari seseorang yang memiliki latar belakang budaya akan terjadi sebuah hambatan komunikasi karena tidaklah mudah untuk dimengerti secara keseluruhan dan ketika seseorang bertemu

dengan budaya yang berbeda dan tentu akan menimbulkan persepsi terhadap budaya serta kebiasaan orang tersebut.

Budaya dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap realitas. persepsi itu terikat oleh budaya sehingga Situasi ini tidak dapat dihindarkan. Karena sebetulnya, setiap kali seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain terutama yang memiliki latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda mengandung persepsi terhadap satu sama lain dan semakin besar perbedaan budaya antar dua semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas karena tidak ada dua orang yang mempunyai nilai-nilai budaya yang persis, maka tidak pernah ada dua orang yang mempunyai persepsi yang sama persis pula.¹

Jogjakarta merupakan kota yang identik dengan budaya dan pariwisata karena memiliki banyak sejarah dan potensi pariwisata yang besar dan masih mempertahankan budaya lokal, serta sopan santun.² soal kuliner, peninggalan purbakala, heritage keraton, arsitektural gedung-gedung peninggalan belanda, sampai senipun berkembang di Jogjakarta. Jogjakarta itu seperti “Bali-nya pulau Jawa. Culturnya sangat kental, dan itulah daya tarik 60% pariwisata ke Indonesia.

Tentu Jogjakarta menjadi perhatian dan minat khusus bagi para wisatawan terutama wisatawan asing yang akan melakukan perjalanan wisata. Dan di Jogjakarta sendiri menurut data dari *tribunjogja.com* Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) RI, perkembangan jumlah Wisatawan Asing (Wisman) yang berkunjung ke DIY tertinggi se-Indonesia. Wisman yang datang ke DIY selama

¹ Deddy Mulyana. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. (Bandung, PT.Remaja Rosdakarya, 2010), hal 214

² <http://www.pikiran-rakyat.com/wisata/2016/02/25/362308/yogyakarta-identik-dengan-kota-budaya> (diakses 26 April 2017)

Januari hingga Juli 2016 lalu dibanding kunjungan Wisman selama 2015 naik sebesar 41,89 persen. Kenaikan tersebut menurut BPS RI merupakan yang tertinggi di Indonesia.³

Wisatawan yang datang berkunjung ke Jogjakarta berasal dari berbagai negara, dan dari data buku statistik kepariwisataan 10 besar wisatawan mancanegara yang menggunakan akomodasi jasa perhotelan pada tahun 2015 seperti Belanda, Jepang, Malaysia, Perancis, Singapura, Australia, Amerika, Korea selatan dan Tiongkok. dengan Data yang diperoleh pada buku statistik kepariwisataan DIY tersebut pada tahun 2015 wisatawan dari Korea Selatan dengan jumlah wisatawan 9.225 orang ,mengalami kenaikan sebesar 41,60% dibanding tahun 2014 sebanyak 6.515 orang. Kenaikan ini lebih besar daripada kesembilan negara lainnya.

Data lain dari *Antaraneews.com* Kementerian Pariwisata menargetkan jumlah kunjungan wisatawan asal Korea Selatan sebesar 400.000 orang pada 2016.” Jumlah wisman Korea (Selatan) pada tahun 2015 adalah 338.671 orang. Sedangkan target tahun 2016 yakni 400 ribu orang (wisman Korsel) atau naik 18 persen,” kata Kepala Bidang Perjalanan Wisata Pengenalan Pasar Asia Pasifik Kementerian Pariwisata, Taufik Nurhidayat. Dan Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan korea selatan meningkat pada setiap tahunnya.⁴ tentu hal ini merupakan campur tangan dan rencana pemerintah dan

³ <http://travel.tribunnews.com/2016/09/16/destinasi-yogyakarta-jumlah-wisatawan-asing-tertinggi-di-indonesia-ada-di-sini-ini-alasannya> (diakses pada 26 April 2017)

⁴ <http://www.antaraneews.com/berita/549544/kemenpar-targetkan-kunjungan-400-ribu-wisman-korsel> (diakses pada 26 April 2017)

para pelaku wisata seperti travel agent dan pemandu wisata dalam meningkatkan wisatawan korea di Jogjakarta .

Dengan adanya hal tersebut pada saat ini dapat dilihat ketika mengunjungi suatu tempat atau objek wisata di Jogjakarta, akan dengan mudah bertemu dengan wisatawan asal korea selatan, tidak jarang mereka mengunjungi tempat tersebut dengan ditemani oleh seorang pemandu wisata (*Tour guide*). Menurut Peraturan Menparpostel RI, Pramuwisata atau pemandu wisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya.

Pemandu wisata disini merupakan seorang komunikator bagi wisatawan karena tugas dari pemandu wisata sebagai seorang yang menyampaikan pesan atau informasi bagi wisatawan dan interaksi pemandu wisata dengan wisatawan korea selatan merupakan bagian dari komunikasi antarbudaya, dimana komunikasi ini dilakukan oleh seseorang yang memiliki budaya, bahasa, serta latar belakang yang berbeda Pemandu wisata merupakan komunikator yang menggunakan bahasa kedua dalam menyampaikan pesan serta mempunyai peran penting dalam berinteraksi dengan wisatawan korea, karena ia bertugas sebagai pembimbing, penunjuk, pemberi penjelasan ataupun membantu wisatawan dalam hal lainnya, sehingga disini pemandu wisata memiliki ruang lingkup kerja yang harus berhadapan dengan budaya serta kebiasaan wisatawan korea tersebut.

Dalam proses komunikasi faktor persepsi tidak akan lepas dari lawan bicaranya seperti halnya bagaimana pemandu wisata memiliki persepsi terhadap wisatawan korea yang ditentukan berdasarkan pengalaman ketika berinteraksi dan

berkomunikasi dan hambatan komunikasi bukanlah sesuatu yang mudah untuk dihindari dalam komunikasi antar budaya karena perbedaan budaya dan menurut salah satu pemandu wisata Muhandis mengatakan ⁵ Bahasa korea bukanlah merupakan bahasa ibu dari seorang pemandu wisata, jadi disini banyak sekali perbedaan-perbedaan yang dihadapi oleh seorang pemandu salah seorang pemandu wisata salah satunya bahasa, Korea selatan memiliki 6 logat atau dialek bahasa yang berbeda, serta kebiasaan dan budaya orang Korea yang berbeda ini pula sehingga hal ini menjadi sebuah hambatan komunikasi bagi pemandu wisata.

Dengan demikian alasan penulis ingin meneliti mengenai persepsi dan hambatan komunikasi pemandu wisata dengan wisatawan korea selatan dimana komunikasi berasal dari budaya yang berbeda dan seorang pemandu wisata merupakan seorang komunikator menggunakan bahasa kedua yaitu bahasa Korea sebagai alat untuk menyampaikan informasi bagi wisatawan asing korea selatan, meskipun seorang pemandu wisata telah dibekali oleh Pengetahuan bahasa Korea serta budaya akan tetapi persepsi dan hambatan komunikasi tidak dapat dihindari karena kedua tersebut merupakan bagian dari adanya sebuah komunikasi antar budaya , maka pentingnya dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi dan hambatan komunikasi antarbudaya pemandu wisata dengan wisatawan Korea selatan

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana persepsi dan hambatan komunikasi antarbudaya pemandu wisata dengan wisatawan Korea selatan?

⁵ Wawancara dengan salah satu pemandu wisata pada tanggal 6 mei 2017

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya :

- a. Untuk mengetahui persepsi pemandu wisata terhadap budaya wisatawan Korea selatan.
- b. Untuk mengetahui hambatan komunikasi antarbudaya yang terjadi antara pemandu wisata dengan wisatawan Korea selatan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian tentang “Presepsi dan hambatan komunikasi antarbudaya Pemandu wisata dengan wisatawan Korea selatan” diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan ilmu dan pengetahuan serta kontribusi pemikiran tentang presepsi dan hambatan komunikasi antar budaya bagi mahasiswa
 - b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan-bahan informasi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berminat meneliti lebih mendalam tentang presepsi dan hambatan komunikasi antar budaya
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemandu wisata atau seseorang yang memiliki hubungan dengan wisatawan asing

- b. Penelitian ini Menambah pengetahuan mengenai persepsi dan hambatan komunikasi seorang pemandu wisata dengan wisatawan asing.

E. KERANGKA TEORI

E.1 KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA

“Manusia selalu berkomunikasi, manusia tidak dapat menghindari komunikasi,” karena itu kita sangat mengenal kata komunikasi . esensi komunikasi terletak pada proses, yakni suatu aktivitas yang” melayani” hubungan antara pengirim dan penerima pesan melampaui ruang dan waktu.⁶

Komunikasi dan kebudayaan tidak hanya dua kata tetapi dua konsep yang tidak dapat dipisahkan dan seperti pada pernyataan dari Edward T.Hall (1959) ⁷: “*culture is comunication and comunication is culture*”, budaya menjadi bagian dari setiap interaksi serta komunikasi, begitu pula sebaliknya. Raymond williams seorang tokoh budaya melihat bahwa budaya adalah kegiatan berkomunikasi dengan menafsirkan setiap cara hidup dan aktivitas mereka sebagai manusia bersimbol.⁸

Orang dari budaya berbeda berkomunikasi secara berbeda. dan Charley H. Dood mengatakan bahwa komunikasi antabudaya meliputi komunikasi yang melibatkan peserta komunikasi yang mewakili pribadi, antarpribadi, dan

⁶ Alo Liliweri. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya.* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2011), hal 5

⁷ Alo Liliweri. *Pengantar Studi Kebudayaan.* (Bandung : Nusa Media,2014), hal xvii

⁸ *Ibid*

kelompok, dengan ketekanan pada perbedaan latar belakang kebudayaan yang mempengaruhi perilaku para peserta. (Dood, 1991:5)⁹

Komunikasi antarbudaya terjadi ketika anggota dari satu budaya tertentu memberikan pesan kepada anggota dari budaya yang lain. Lebih tepatnya komunikasi antarbudaya melibatkan interaksi antara orang-orang yang persepsi budaya dan sistem simbolnya cukup berbeda dalam suatu komunikasi.

E.2 Persepsi

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (intepretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian balik (decoding) dalam proses komunikasi. Hal ini jelas tampak pada definisi John R. Wenburg dan William W. Wilmot:”presepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna”, Rudolf F. Verdeber:” Presepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi” atau J.Cohen: “Persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal : persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar sana. ¹⁰

Menurut Singer, persepsi merupakan proses dimana orang-orang mengubah kejadian dan pengalaman eksternal menjadi pemahaman internal yang berarti.¹¹ Latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologi yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda berbeda atas suatu objek .persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan

⁹ *Opcit*, hal.11

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*.(Bandung, PT.Remaja Rosdakarya, 2010) hal 180

¹¹ Larry A.Samovar, Richard E.Porter, Edwin R.Mc Daniel. *Komunikasi Lintas Budaya*.(Jakarta, Salemba Humaika,2010), hal 222

kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Beberapa prinsip penting mengenai persepsi sosial salah satunya persepsi berdasarkan pengalaman, persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Cara kita bekerja dan menilai pekerjaan apa yang baik bagi kita, cara kita makan dan menilai makanan apa yang lezat bagi kita, mengukur kecantikan seorang perempuan, bereaksi terhadap seekor ular atau merespons kuburan (kuburan di Indonesia tampak menakutkan sedangkan di barat seperti taman) sangat tergantung dengan apa yang telah diajarkan budaya kita mengenai hal-hal itu.¹²

Presepsi dan budaya, faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek presepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama penafsiran atau suatu rangsangan. Agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, dan cita rasa sebagai faktor internal yang jelas mempengaruhi seseorang terhadap realitas. Dengan demikian persepsi itu terkait dengan budaya (*culture-bound*). Bagaimana kita memaknai nilai yang kita anut. Oleh karena itu persepsi dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungannya bersifat subjektif. Semakin besar perbedaan budaya maka semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas.¹³

¹² *Opcit*, hal 190-191

¹³ *Opcit*, hal 213-214

Larry A. Samovar dan Richard E. Porter Mengemukakan unsur budaya secara langsung mempengaruhi persepsi kita ketika berkomunikasi dengan budaya lain, yakni ¹⁴:

a. Kepercayaan (beliefs), nilai (values), dan sikap (attitudes)

Kepercayaan adalah anggapan subjektif bahwa suatu atau peristiwa punya ciri atau nilai tertentu, dengan atau tanpa bukti. Nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan kita, mencakup: kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan .nilai bersumber dari isu filosofis yang lebih besar yang merupakan bagian dari lingkungan budaya, karena itu nilai bersifat stabil dan sulit berubah.

b. Pandangan dunia (*worldview*)

Pandangan dunia adalah orientasi budaya terhadap Tuhan, kehidupan, kematian, alam semesta, kebenaran, materi (kekayaan), dan isu-isu filosofi lainnya yang berkaitan dengan kehidupan. Pandangan dunia mencakup agama dan ideologi. Berbagai agama dunia punya konsep ketuhanan dan kenabian yang berbeda ideologi-ideologi berbeda juga punya konsep berbeda mengenai hubungan antarmanusia. Jelas, pandangan dunia merupakan unsur penting yang mempengaruhi persepsi seseorang ketika berkomunikasi dengan orang lain, khususnya yang berbeda budaya.

c. Tabiat manusia (*Human nature*)

¹⁴ *Opcit*, hal 214-226

Pandangan kita tentang siapa kita, bagaimana sifat atau watak kita, juga mempengaruhi cara kita mempersepsi lingkungan fisik dan sosial kita

d. Persepsi tentang diri dan orang lain (*perception of self and others*)

Masyarakat timur pada umumnya adalah masyarakat kolektivis, dalam budaya kolektivis, diri (*self*) tidak bersifat unik atau otonom, melainkan lebur dalam kelompok (keluarga, klan, kelompok kerja, suku, bangsa, dan sebagainya), sementara diri dalam individualis (barat) bersifat otonom. Akan tetapi suatu budaya sebenarnya dapat saja memiliki kecenderungan individualis dan kolektivitas, hanya saja, seperti orientasi kegiatan, salah satu biasanya lebih menonjol.

E.3 Hambatan Komunikasi Antarbudaya

Hukum Murphy (“Jika sesuatu bisa salah, dia akan salah”) terutama berlaku untuk komunikasi antarbudaya.¹⁵ Komunikasi budaya tentu saja menghadapi hambatan dan masalah yang sama seperti yang dihadapi oleh bentuk kelompok yang lain. Dan komunikasi dapat “macet” atau menjumpai hambatan pada sembarang titik dalam proses dari pengirim ke penerima. dalam komunikasi antarbudaya adanya suatu hambatan yang terjadi dalam pesan verbal maupun non verbal.

¹⁵ Joseph A.Devito. *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. (Tangerang selatan, Karisma Publishing Group),hal 545

E.3.1 Komunikasi verbal

Bahasa merupakan interaksi inti manusia. Melalui bahasalah anda belajar nilai dan budaya dan perilaku budaya anda. Lagi pula, nama anda merupakan hal penting dalam identitas nasional anda. Bahasa merupakan aspek yang penting dalam belajar komunikasi antarbudaya.¹⁶

Pada dasarnya, bahasa merupakan sejumlah simbol atau tanda yang disetujui untuk digunakan oleh sekelompok orang untuk menghasilkan arti.¹⁷ Hubungan antara simbol dan yang dipilih dan arti yang disepakati kadang berubah-ubah.

Bahasa digunakan dalam interaksi komunikasi antarbudaya, hampir setiap interaksi komunikasi antarbudaya melibatkan satu atau lebih individu menggunakan bahasa kedua. Jadi, tidak mungkin untuk membahas semua hal di mana bahasa merupakan faktor yang memberikan hubungan saling menguntungkan pada semua pihak terlibat. Bahasa dalam interaksi interpersonal, ketika individu dari budaya yang berbeda terlibat dalam komunikasi, jelaslah bahwa seseorang tidak akan menggunakan bahasa asli mereka. Kecuali mereka yang berbicara dalam bahasa kedua fasih atau hampir fasih, potensi untuk salah komunikasi itu tinggi. Jadi ketika menggunakan bahasa sendiri dalam suatu interaksi dengan penutur asing, ada beberapa pertimbangan yang harus anda miliki untuk mengurangi kesalahan komunikasi.¹⁸

¹⁶ Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin R. Mc Daniel. *Komunikasi Lintas Budaya*. (Jakarta, Salemba Humanika, 2010), hal 265

¹⁷ *Ibid*, hal 269

¹⁸ *Ibid*, hal 280

Dalam interaksi komunikasi budaya, penting untuk waspada. Hal ini dijelaskan oleh Langer sebagai penciptaan kategori baru, mau menerima informasi baru, dan menyadari bahwa orang lain mungkin tidak menyetujui suatu perspektif. Dan salah satu masalah yang dihadapi oleh penutur bahasa kedua adalah bahwa penutur asli kelihatannya berbicara sangat cepat. Selanjutnya adalah kosakata, menentukan kosakata pembicara bahasa kedua juga penting, sampai anda yakin bahwa orang lain telah memiliki kemampuan bahasa kedua yang cukup, anda harus menghindari kosakata tertentu, kata-kata teknik dan singkatan. Metafora slang dan kolokialisme (istilah ucapan sehari-hari) juga menghambat pemahaman dan sebaliknya tidak digunakan. Memonitor umpan balik non verbal ketika berinteraksi dengan seseorang yang menggunakan bahasa kedua, anda perlu hati-hati terhadap respons non-verbal seseorang. Hal ini dapat mengisyaratkan mengenai kecepatan berbicara dan tipe kosakata anda, juga apakah seseorang memahami apa yang anda katakan. Dan dengan “memeriksa” itu berarti bahwa harus melibatkan ukuran yang dapat membantu meyakinkan, apakah rekan bicara merasa bahwa penutur bahasa kedua memiliki kesulitan untuk memahami apa yang dikatakan, “Biar saya katakan dengan cara lain,” dan ulangi pernyataan anda kembali. Hambatan komunikasi bukan hanya dari bahasa atau komunikasi verbal saja akan tetapi juga dalam komunikasi non verbal.¹⁹

¹⁹ *Ibid* 280-282

E.2.2 Komunikasi non verbal

Komunikasi non-verbal dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk latar belakang budaya, latar belakang sosial ekonomi, pendidikan, gender, usia, kecenderungan pribadi dan idiosinkrasi. singkatnya, tidak semua orang dalam budaya tertentu melakukan tindakan non verbal yang sama, jadi interpretasi dari komunikasi non-verbal harus dievaluasi secara hati-hati sebelum menyimpulkannya.²⁰

Komunikasi dan budaya non-verbal merupakan pesan-pesan tertentu dapat dikirim dengan cara yang berbeda oleh budaya pula. Komunikasi non-verbal “memainkan peranan penting dalam interaksi komunikasi antara orang-orang dari budaya yang berbeda. hubungan antarbudaya dan perilaku non-verbal akan menolong untuk meningkatkan perilaku dalam hubungan antarbudaya. Hall menggarisbawahi kebutuhan untuk mempelajari komunikasi non-verbal, bahwa banyak kesulitan ketika berhubungan dengan orang dari negara lain, berakar dari sedikit pemahaman mengenai komunikasi lintas budaya, pelatihan formal dalam bahasa , sejarah , pemerintah dan adat istiadat merupakan langkah pertama. Hal tak kalah pentingnya adalah pengenalan terhadap bahasa non verbal dari suatu negara.²¹

Dengan memahami perbedaan budaya dalam perilaku non-verbal, tidak hanya akan dapat memahami beberapa pesan yang dihasilkan selama

²⁰ *Ibid*, hal 296

²¹ *Ibid*, hal 297

interaksi, namun juga dapat mengumpulkan petunjuk mengenai tindakan dan nilai yang mendasarinya. Komunikasi non-verbal kadang menunjukkan sifat dasar dari suatu budaya.²²

Komunikasi non-verbal dan budaya menggunakan frase seperti “bahasa yang diam dan dimensi yang tersembunyi” Andersen menyatakan²³ hal yang sama dengan menyatakan hal yang sama dengan menyatakan “ manusia sedikit menyadari perilaku non-verbal mereka yang dilaksanakan tanpa pikir panjang, secara spontan dan tidak sadar. kedua ahli ini mengatakan bahwa banyak perilaku non-verbal seperti budaya, cenderung sukar untuk di pahami Spontan dan diluar kesadaran.²⁴

Semua orang berasal dari spesies yang sama, warisan genetik yang umum, dan biasanya menghasilkan ekspresi wajah universal dari semua emosi dasar (misalnya rasa takut, kebahagiaan, amarah, kejutan, kebencian dan kesedihan). Banyak ahli akan menyetujui, bagaimanapun, bahwa”Budaya memformulasikan sejumlah peraturan yang mendiktekan dimana, bagaimanapun, bahwa “budaya memformulasikan sejumlah peraturan yang mendiktekan dimana, bagaimana, dan dengan akibat apa ekspresi non verbal akan di tunjukan” .

Banyak klasifikasi membagi pesan non-verbal dua komprehensif: yang dihasilkan tubuh dan ruang lingkup, seperti :

1. Ekspresi wajah

Wajah adalah cerminan jiwa seseorang,” atau pepatah orang yahudi yang mengatakan bahwa “rahasia seseorang dapat dilihat

²² *Ibid*

²³ *Ibid*, hal 298

²⁴ *Ibid*

dari wajahnya” orang-orang dimanapun terpikat dengan wajah. Seseorang dapat mempelajari 3 wajah, pertama, adalah “wajah yang sebenarnya,” atau wajah dari lahir, kedua, adalah wajah manipulasi untuk kemauan ditampilkan untuk tersenyum, berkedip, cemberut dan sebagainya. Dan terakhir adalah wajah yang berubah oleh sekeliling terhadap pesan yang diterima.

Suatu pandangan menyatakan bahwa secara anatomi ekspresi yang mungkin sama mungkin terjadi pada semua orang, namun arti yang dimaksudkan berbeda dari satu budaya ke budaya yang lain. Diluar ekspresi wajah yang alamiah secara biologis, ada ekspektasi dan norma budaya yang jelas menyatakan kapan, dimana, bagaimana, dan kepada siapa ekspresi wajah dinyatakan. Hal ini berarti bahwa budaya yang berbeda menetapkan peraturannya sendiri mengenai ekspresi wajah yang pantas, demikian juga dengan aspek-aspek perilaku yang mengikutinya. Beberapa contoh yang spesifik akan menggambarkan peranan budaya dalam memproduksi dan menginterpretasi ekspresi wajah.²⁵

2. Parabahasa

Ketika penyair dari Jerman Klopstock menuliskan, “Nada manusia lebih dahsyat dari dawai atau seruling untuk menggerakkan jiwa,” ia mengetahui bahwa suara yang dihasilkan memberi arti lebih daripada kata-kata yang

²⁵ *Ibid*, hal 310

diucapkan. Naik turunnya suara juga memberikan pernyataan atau memberikan perintah. Apa pun masalahnya isyarat vokal tertentu memberikan informasi dalam menilai kepribadian karakter yang ada di dalamnya, keadaan emosi, latar belakang etnis, dan aktivitas retorik. Nada seseorang dapat mempengaruhi persepsi berhubungan dengan kelas sosial, kredibilitas dan pemahaman dari kata-kata yang diucapkan. Ada tiga klasifikasi dalam parabahasa: 1) kualitas vokal (volume, nada suara, tempo, gema), ketika kualitas vokal memiliki banyak komponen, perbedaan budaya jelas kelihatan dari volume suara. 2) Karakteristik vokal, (tertawa, menangis, merengek, menguap) karakteristik vokal merupakan vokalisasi yang menunjukkan arti yang dipelajari anggota suatu budaya. 3) Pembeda vokal, ("uh-huh," "shh," "uh," "ooh," "mmmh,") sama seperti karakteristik vokal, pembeda vokal-suara-suara yang dapat didengar namun tidak dalam bentuk kata-kata termasuk dalam kategori parabahasa.²⁶ selanjutnya adalah ruang lingkup bagaimana ruang gerak pribadi dan waktu menjadi suatu hambatan komunikasi.

3. Ruang gerak pribadi

Pentingnya ruang gerak pribadi sebagai bentuk komunikasi dengan jelas dinyatakan oleh Hall²⁷: setiap orang memiliki gelembung jarak yang tidak terlihat disekelilingnya yang

²⁶ *Ibid*, hal 319-322

²⁷ *Ibid*, hal 322

membesar dan berkontraksi tergantung dari jenis hubungan yang dimiliki dengan orang di sekitarnya, keadaan emosinya, latar belakang budayanya, dan aktivitas yang sedang dikerjakan. Seseorang diizinkan untuk menembus daerah teritorial tersebut, namun untuk waktu yang terbatas.

Ruang gerak pribadi adalah sebagian alam semesta yang di tempati dan dimiliki, sama dengan bentuk komunikasi pada umumnya, ruang gerak juga diasosiasikan dengan budaya, khususnya nilai budaya.

F. Waktu

Hubungan waktu dan budaya sangat jelas, dan seperti aspek budaya pada umumnya, merupakan bagian dari proses enkulturasi sejak kita kecil. Hickson dan Moore menggarisbawahi hubungan tersebut²⁸ “ budaya mulai mendidik sejak kita kecil mengenai nilai dan cara membedakan waktu. Setiap budaya memiliki norma waktu tersendiri secara tidak sadar dan diikuti dan disalahgunakan. Ketika penyalahgunaan terjadi, bagaimanapun, hal tersebut dilihat sebagai pesan yang disengaja yang diasosiasikan dengan budaya tertentu.dengan demikian, setiap budaya mengajarkan pengikutnya apa yang pantas dan tidak pantas mengenai waktu.” Semua aspek komunikasi non verbal budaya memainkan peran yang penting dalam bagaimana melihat dan

²⁸ *Ibid*, hal 327

memanipulasi waktu supaya mengkomunikasikan pesan yang berbeda.

G. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada pendekatan ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode Denzin penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Menurut Richie penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.²⁹

Metode penelitian sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga dengan metode ethnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih kualitatif.³⁰

Metode penelitian deskriptif analisis bertujuan mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memberikan kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam

²⁹ Lexy, J. Moeleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2014), h. 6, Cet. ke XXXII

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. (Bandung, Alfabeta CV, 2013), h. 8

menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menciptakan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.³¹

Peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana persepsi dan hambatan komunikasi antarbudaya yang di hadapi pemandu wisata terhadap wisatawan asing di Jogjakarta. Dengan menggunakan jenis dan metode penelitian yang sudah dijabarkan. Peneliti memilih metode penelitian kualitatif sebagai alat pengumpulan data karena metode ini sangat mudah digunakan untuk mendapatkan informasi, diantaranya melalui observasi,wawancara dan dokumentasi. Selain itu metode ini juga dapat memperlihatkan hubungan langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.

2. Subjek Penelitian

Disini peneliti sebelum menentukan subjek, adapun informan-informan yang akan dipilih dalam penelitian. Adapun karakteristik informan tersebut sebagai berikut:

1. Pemandu wisata bahasa Korea
2. Pemandu wisata yang sudah berpengalaman minimal 10 tahun.
3. Pemandu wisata aktif dalam artian sering berkomunikasi dan memandu wisatawan korea.
4. Pemandu wisata yang sudah memiliki ijin dari HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) dan *Travel Agent*
5. Anggota komunitas pemandu wisata bahasa Korea Citra tour.

³¹ Jalaludin,Rakhmat.*Metode Penelitian Komunikasi*. (Bandung ,PT Remaja Rosdakarya, 2006),h.25,Cet, ke XIII

Dengan kriteria tersebut Peneliti memilih 3 pemandu wisata dan 4 wisatawan Korea Selatan sebagai subjek penelitian ini, pemandu wisata yang pertama adalah bapak Yudi, bapak Muhandis dan bapak Wagiyono yang merupakan pemandu wisata dari latar belakang berbeda.

1. Bapak Yudi alasan peneliti memilih bapak Yudi dikarenakan beliau adalah pemandu wisata yang sudah menjadi pemandu wisata selama 20 tahun dan beliau juga sangat fasih dan menguasai bahasa korea dan juga pernah tinggal dan belajar dikorea selama 1 tahun sehingga disini berharap dapat mendapatkan banyak informasi sesuai dengan tema penelitian
2. Bapak Muhandis yang juga merupakan pemandu wisata selama 14 tahun dan beliau juga menguasai dan fasih berbahasa korea juga pernah tinggal dan bekerja dikorea selama 3 tahun alasan peneliti memilih pak muhandis karena beliau merupakan pemandu wisata aktif dan peneliti ingin mengetahui tentang persepsi budaya wisatawan korea.
3. Bapak Wagiyono , merupakan pemandu wisata yang berpengalaman selama 14 tahun, disini pak wagiyono merupakan pemandu wisata yang belum pernah tinggal di Korea, dan alasan peneliti memilih pak wagiyono karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang hambatan komunikasi yang dihadapi ketika berinteraksi dan berkomunikasi dengan wisatawan korea.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini nantinya peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode penelitian yang bisa digunakan untuk menggali lebih dalam informasi tentang yang kita teliti. Wawancara menurut Gordon yaitu percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.³²

Wawancara (*interview*) adalah dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapat informasi (data) dari responden dengan bertanya langsung secara bertahap muka (*face to face*) melainkan dapat saja dengan komunikasi lain, misalnya telepon dan internet .³³

Peneliti menggunakan *In-depth interview* sebagai jenis metode wawancara. *In-depth interview* atau wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan. Sesuatu yang amat berbeda dengan metode wawancara lainnya adalah wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi

³² Haris, Herdiyansah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta, Salemba Humanika, 2001), hal 118

³³ Bagong, Suryanto & Sutinah. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta, Kencana, 2001)

penelitian, hal yang mana kondisi ini tidak pernah terjadi pada wawancara pada umumnya.³⁴

Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu penyamaran dan terbuka. Penyamaran adalah pewawancara menyamar sebagai anggota masyarakat pada umumnya dan hidup beraktivitas dengan wajar dengan orang yang diwawancarai . Namun apabila apabila wawancara dilakukan secara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran pewawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara dilokasi penelitian.³⁵

Peneliti memilih jenis ini karena ingin menggali lebih dalam dengan pertanyaan-pertanyaan yang tidak hanya mendasar tetapi dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan sesuai dengan tema penelitian.

- b. Observasi adalah pengamatan secara langsung tentang objek maupun subjek yang kita teliti. Dengan adanya pengamatan langsung tentunya peneliti nantinya akan mendapat informasi yang lebih detail untuk bahan penelitian . Menurut Haris Herdiansyah :

“ Pengamatan yang tanpa tujuan bukan merupakan observasi. Pada dasarnya, tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (*site*) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, dan individu-individu yang terlibat dalam lingkungan”³⁶

³⁴ Burham, Bungin. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial.* (Jakarta ,Kencana,2010)

³⁵ Ibid, hal 109

³⁶ Haris, Herdiyansah. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* (Jakarta ,Salemba Humaika,2011), hal 132-133

Dari kalimat di atas dapat dijelaskan bahwa observasi memiliki pengaruh yang besar bagi suatu penelitian karena dengan pengamatan secara langsung peneliti akan mendapatkan data yang lebih valid dan detail. Maka dari itu sangat penting bagi penelitian ini menggunakan metode observasi agar nantinya peneliti mendapatkan data yang lebih valid dan detail.

Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan jenis observasi secara partisipan, observasi partisipan atau pengamatan berperan serta menurut Bogdan adalah penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup antara peneliti dengan subjek, selama itu data bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan.³⁷ Peneliti melakukan observasi partisipan dalam kegiatan perjalanan wisata pemandu wisata dengan wisatawan asing Korea.

a. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang sudah tersedia.³⁸ Metode dokumentasi peneliti gunakan untuk mencari, mempelajari, dan mengkatogrikan berbagai referensi ilmiah yang terkait dengan masalah dan cakupan penelitian. Adapun dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengabadikan aktivitas pemanduan pemandu wisata dengan wisatawan korea selatan.

c. Analisis Data

³⁷ Lexy, J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hal 6, Cet ke XXXII

³⁸ Morisson, dkk. 2012. *Metode Penelitian Survey*. (Jakarta, Kencana, 2012), hal 306

Analisis data merupakan kelanjutan dari peneliti yang digunakan untuk mencari, menata, dan merumuskan kesimpulan secara sistematis dari hasil interview , observasi dan studi dokumentasi. Menurut Milles dan Huberman (1994) Analisis data kualitatif terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data dan verifikasi data.³⁹

Pengumpulan data merupakan saat peneliti mengumpulkan data-data yang digunakan untuk penelitian yaitu melalui wawancara , observasi dan dokumentasi .

Reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis .

Penyajian data adalah proses mengelola data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan memiliki alur tema yang jelas, untuk selanjutnya diolah dan dianalisis.

Verifikasi data adalah dengan menarik kesimpulan hasil analisis dan menyajikan hasil analisis dalam bentuk pemaparan yang dapat diterima dan dipahami.

d. Validitas data

Validitas data peneliti menggunakan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat

³⁹ *Ibid*, hal 308

yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton 1987:331). Hal itu dapat dicapai dengan jalan ⁴⁰:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

⁴⁰ Lexy, J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hal 330-331, Cet ke XXXII

