

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian sebelumnya

Penelitian ini melanjutkan penelitian sebelumnya yang berjudul “RESPON EKSPATRIAT JEPANG TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: STUDI KASUS PADA EKSPATRIAT JEPANG” oleh Kartika Puspita Sari. Penelitian sebelumnya membahas tentang *culture shock* atau gegar budaya yang dialami masyarakat Jepang yang sedang belajar di Indonesia tentang layanan publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif karena peneliti sebelumnya perlu terlibat dalam interaksi dalam realitas yang ditelitinya dengan maksud memperoleh atau mengungkapkan informasi dari data penelitian secara menyeluruh, luas dan mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti melanjutkan penelitian sebelumnya berdasarkan hasil yang didapat, yaitu *culture shock* yang dialami oleh ekspatriat Jepang dalam hal layanan publik, sedangkan penelitian ini membahas persepsi yang dihasilkan setelah responden mengalami *culture shock*. Maka dari itu penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan pengembangan penelitian lebih lanjut dalam tema persepsi.

1.2 Persepsi

Rakhmat (2008:42), menyatakan bahwa persepsi adalah proses mengubah sensasi yang muncul dari suatu proses stimuli menjadi sebuah informasi. Menurutnya persepsi adalah bagian dari komunikasi intrapersonal yang meliputi sensasi, memori dan berpikir. Sebagai seorang individu yang sosialis, tentunya manusia akan menyerap rangsangan-rangsangan objek dalam lingkungannya melalui indera dan kemudian diproses hingga tercapainya kesimpulan terhadap rangsangan-rangsangan tersebut. Sedangkan menurut Desiderato dalam

Rakhmat (2008;51) pengalaman mempengaruhi individu dalam proses persepsi. Pengalaman tentang objek atau peristiwa diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, dan pemberian makna pada proses penyimpulan informasi disebut persepsi.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses dimana individu menyerap stimulus dari objek atau peristiwa melalui penginderaan dan kemudian diproses secara kognitif yang meliputi pengalaman, memori, dan juga kemampuan berfikir individu hingga terbentuklah suatu kesimpulan terhadap rangsangan tersebut. Beberapa aspek dalam proses kognitif tersebut memungkinkan kesimpulan akhir yang dicapai tiap individu dalam mempersepsikan objek berbeda-beda.

a. Aspek-aspek persepsi

Menurut McDowell & Newel (1996:103) ada 2 aspek dalam persepsi, yaitu:

1. Kognitif

Merupakan aspek yang melibatkan cara berpikir, mengerti atau memaknai suatu stimulus yang diterima oleh panca indera. Hurlock (1999) menambahkan bahwa kognitif didasarkan pada konsep suatu informasi, pengalaman pribadi dan hal-hal yang telah dipelajari juga menjadi dasar dari aspek kognitif.

2. Afeksi

Aspek afeksi mencakup cara individu dalam merasakan, mengapresiasi emosi terhadap stimulus berdasar nilai-nilai dalam dirinya yang kemudian akan mempengaruhi persepsinya.

b. Faktor-faktor Persepsi

Faktor-faktor persepsi dikelompokkan sbb:

1. Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri individu yang melakukan proses persepsi. Faktor internal mencakup 2 hal, yaitu fisiologis dan psikologis.

1) Fisiologis

Meliputi penginderaan, yang mana bila penginderaan mengalami masalah, maka akan berpengaruh dalam persepsi seseorang.

2) Psikologis

Meliputi pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir, dan motivasi yang juga berpengaruh pada proses persepsi.

2. Eksternal

1) Stimulus

Stimulus yang diterima inderawi individu sendiri juga mempengaruhi persepsi seseorang. Terdapat 6 prinsip yang mempengaruhi persepsi, yaitu

- Intensitas
- Ukuran
- Kontras
- Pengulangan
- Gerakan
- Objek baru

2) Lingkungan dan situasi

Lingkungan dan situasi dari stimulus yang diterima oleh inderawi individu akan berpengaruh pada persepsi individu tersebut bila objeknya adalah manusia. objek yang sama dengan situasi sosial yang berbeda dapat menghasilkan persepsi yang berbeda pula.

3. Fungsional

Mencakup kebutuhan, pengalaman, gender, dan faktor-faktor internal lainnya. Faktor fungsional yang menentukan persepsi individu adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

4. Struktural

Adalah faktor-faktor yang berasal dari sifat stimulus fisik terhadap efek-efek saraf yang ditimbulkan pada system saraf individu. Maksudnya adalah bila kita ingin memahami suatu peristiwa kita tidak dapat menelitinya secara terpisah, namun dilihat secara keseluruhan.

Berikut ini penulis menambahkan faktor-faktor persepsi dari beberapa ahli:

1. Rahmat

Menurut Rahmat (2008:54) ada 3 faktor personal yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

1) Pengalaman

Pengalaman individu akan mempengaruhi kecermatan seseorang dalam proses persepsi. Semakin ia berpengalaman maka akan semakin baik persepsinya.

2) Motivasi

Individu yang mempunyai motivasi, tujuan, dan harapan terhadap sesuatu, cenderung akan memiliki persepsi yang positif terhadap objek tersebut.

3) Kepribadian

Individu yang ekstrovert atau *open minded* cenderung memiliki persepsi yang baik daripada individu yang menutup diri.

c. Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut Myers dalam Elsbach, (2006:35) mengemukakan bahwa persepsi terjadi dalam 3 tahap yang saling berkesinambungan, yaitu :

1. Pemilihan

Pada saat memperhatikan suatu objek, itu berarti individu tidak memperhatikan objek yang lain

2. Pengorganisasian

Pengelolaan stimulus atau informasi melibatkan proses kognisi, dimana individu memahami dan memaknai stimulus yang diterima oleh penginderaan. Individu yang memiliki tingkat kognisi yang baik cenderung akan memiliki persepsi yang baik pula.

3. Interpretasi

Dalam interpretasi, individu biasanya melihat konteks dari objek atau stimulus. Selain itu individu juga akan mengecek persepsi di lingkungan

sekitarnya, apakah orang lain juga melihat sebuah objek sama dengannya melalui konsesus validitas dan prebandingan.

d. Persepsi Positif dan Negatif

Rahmat (2008:64) menyatakan bahwa persepsi dapat dibagi menjadi 2, yaitu positif dan negatif. Individu cenderung akan menilai sebuah objek apabila objek tersebut sesuai dengan penghayatan dan dapat diterima secara rasional dan emosional. Sedangkan individu akan memandang suatu objek negatif ketika objek yang diterima perseptor tidak sesuai dengan penghayatan dan individu cenderung menjauhi dan menolak objek tersebut.

2.2 Pemahaman Lintas Budaya

Manusia lahir dengan warisan yang diturunkan oleh orangtuanya berupa budaya. Menurut Taylor dalam Ranjabar (2006:54), seorang antropolog yang dalam bukunya "*Peimitve Culture*" kebudayaan adalah keseluruhan yang kompleks, yang di dalamnya terkandung ilmu pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat-istiadat, dan kemampuan lain, serta kebiasaan yang di dapat oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Menurut Koentjaraningrat (2002:27) mengatakan, bahwa menurut ilmu antropologi kebudayaan adalah keseluruhan sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan belajar. Dia membagi kebudayaan atas 7 unsur: sistem religi, sistem organisasi kemasyarakatan, sistem pengetahuan, sistem mata pencaharian hidup, sistem teknologi dan peralatan bahasa dan kesenian. Kesemua unsur budaya tersebut terwujud dalam bentuk sistem budaya/adat-istiadat (kompleks budaya, tema budaya, gagasan), sistem sosial (aktivitas sosial, kompleks sosial, pola sosial, tindakan), dan unsur-unsur kebudayaan fisik (benda kebudayaan).

Sedangkan Definisi lain dikemukakan oleh Linton (1952:23) bahwa kebudayaan adalah konfigurasi dari tingkah laku yang dipelajari dari hasil tingkah laku, yang unsur-unsur pembentukannya didukung dan diteruskan oleh anggota

masyarakat tertentu. Dengan begitu bisa dikatakan bahwa manusia hidup dan berkembang dengan mempelajari kebudayaan yang ada disekitarnya dan kemudian mempengaruhi tingkah laku dan cara berpikirnya. Budaya yang telah didapat dan diserap seseorang kemudian menjadi pacuan dan prinsipnya.

Ada banyak sekali budaya yang tercipta karena pengaruh geografi yang kemudian membuat perbedaan budaya antara manusia yang satu dengan yang lain. Ketika manusia yang telah terbiasa dengan budaya di sekitarnya dihadapkan dengan manusia atau suatu tempat lain dengan budaya yang sama sekali berbeda, maka disaat itulah manusia akan mencoba untuk memahami budaya baru tersebut dan kemudian istilah ini dikenal dengan nama *Cross Culture Understanding* atau pemahaman lintas budaya.

Ada beberapa istilah lain yang mencakup pemahaman *Cross Culture Understanding*, yaitu

1. *Cross Culture Communications*

Istilah ini biasa digunakan oleh seorang pelajar ataupun orang yang berbisnis di luar negeri. Budaya yang berbeda juga merujuk pada bahasa yang berbeda pula yang mengharuskan sorang yang memiliki kepentingan di Negara lain untuk melakukan komunikasi lintas budaya.

2. *Cross Culture Awareness*

Untuk dapat menyesuaikan diri dengan budaya yang baru, tentunya seseorang perlu membuka diri dan bersifat *extrovert* terhadap perbedaan yang ada disekitarnya. Hali ini akan disertai pada perubahan perilaku seperti fleksibilitas dan keterebukaan.

3. *Cross Culture Sensitivity*

Hal ini merujuk pada kemampuan membaca situasi, konteks dan perilaku dari budaya yang berbeda dengan begitu dapat mengambil keputusan dan tindakan yang tepat

4. *Cross Culture Competence*

Biasa digunakan oleh seorang pengusaha yang datang ke luar negeri, melihat kompetensi-kompetensi suatu daerah beserta budayanya dengan jeli dan mendatangkan keuntungan baginya

2.3 Gegar budaya (*Culture Shock*)

Ketika individu sebagai makhluk sosial yang telah menyerap dan terbiasa dengan budaya yang ada di lingkungannya harus berhadapan dengan individu maupun lingkungan dengan budaya yang baru, maka kemungkinan individu tersebut akan mengalami gegar budaya atau *Culture Shock* dalam proses penyesuaian diri. Istilah *Culture Shock* sendiri diperkenalkan oleh seorang sosiolog bernama Kalervo Oberg pada tahun 1960 sebagai penyakit mental yang diderita individu karena tinggal di lingkungan dengan budaya yang baru. Oberg (1960) menyatakan bahwa *culture shock* dipicu oleh kecemasan yang berasal dari hilangnya tanda dan simbol dari hubungan sosial terdahulu sehingga individu tersebut mengalami kecemasan. Menurut Oberg ada 6 karakteristik *culture shock* :

1. Ketegangan dalam penyesuaian psikologis
2. Merasa kehilangan teman, status, peranan sosial, dan posisi personal
3. Merasa takut oleh kebudayaan baru
4. Bingung dalam peran, perann yang diharapkan, nilai, perasaan, dan identitas diri
5. Terkejut, cemas, bahkan jijik setelah menyadari perbedaan kebudayaan
6. Merasa impotens akibat ketidak mampuan untuk beradaptasi dengan kebudayaan baru.

Culture shock adalah reaksi psikologi negative yang muncul pada proses penyesuaian diri berupa rasa cemas, takut, resah, maupun guncangan yang dialami individu sehingga tidak dapat bertindak atau bersikap dengan tepat ketika menghadapi sebuah lingkungan dengan budaya yang baru dan memaksanya untuk kembali beradaptasi.

a. Faktor - faktor yang mempengaruhi *culture shock*

Menurut Parrilo (2008:46) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *culture shock* yaitu:

1. Faktor intrapersonal, termasuk keterampilan (komunikasi), pengalaman sebelumnya (dalam lintas budaya), trait personal (mandiri atau toleransi), dan akses ke sumber daya. Karakteristik fisik seperti penampilan, umur, kesehatan, kemampuan sosial juga mempengaruhi. Penelitian menunjukkan umur dan jenis kelamin berhubungan dengan *culture shock*. Individu yang lebih muda cenderung mengalami *culture shock* yang lebih tinggi daripada individu yang lebih tua dan wanita lebih mengalami *culture shock* daripada pria (Kazanzis dalam Pederson, 1995).
2. Fariasi budaya mempengaruhi transisi dari satu budaya ke budaya lain. *Culture shock* lebih cepat jika budaya tersebut semakin berbeda, hal ini meliputi sosial, perilaku, adat istiadat, agama, pendidikan, norma dalam masyarakat, dan bahasa. Bochner (2003) menyatakan bahwa semakin berbeda kebudayaan antar dua individu yang berinteraksi, semakin sulit kedua individu tersebut membangun dan memelihara hubungan yang harmonis. Sedangkan Pedersen (1995) menyatakan bahwa semakin berbeda kedua budaya, maka interaksi sosial dengan mahasiswa lokal akan semakin rendah.
3. Manifestasi sosial politik juga mempengaruhi *culture shock*. Sikap dari masyarakat setempat dapat menimbulkan perasangka, seteriotip dan intimidasi.

Sulaiman (1998) memaparkan bahwa *culture shock* dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu seperti watak kecakapan dan sikap.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang memengaruhi *culture shock* antara lain besarnya perbedaan antara kebudayaan tempat asal dengan kebudayaan yang dimasuki, perbedaan toleransi pendidikan atau pekerjaan individu sebelumnya dengan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan pada budaya baru, dan suasana lingkungan yang terbuka atau tertutup. Suasana yang terbuka mempermudah individu menyesuaikan diri dibandingkan dengan suasana lingkungan yang tertutup.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Gaya penelitian kualitatif berusaha membangun realitas dan memahami maknanya. Karena itu penelitian kualitatif sangat memperhatikan proses, peristiwa, dan otentisitas. Peneliti kualitatif biasanya terlibat dalam interaksi dengan realitas yang ditelitinya, oleh karena itu penggunaan studi kasus pada penelitian mengenai persepsi masyarakat Jepang terhadap infrastruktur dan stereotip masyarakat Indonesia dimaksudkan agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh, luas dan mendalam. (Salim,2001)

Dalam proses mencari data, penulis menggunakan sistem quota sampling. Dalam buku *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide* menyatakan bahwa karakteristik bisa termasuk usia, tempat tinggal, jenis kelamin, kelas, profesi, dll. Kriteria yang kita pilih memperbolehkan kita untuk fokus kepada orang-orang yang kita anggap berpengalaman, tahu akan, atau memiliki kesamaan dengan topik penelitian. Kemudian, kita akan pergi ke masyarakat, dan dengan menggunakan strategi perekrutan yang sesuai dengan lokasi, budaya, dan populasi, hingga kita menemukan orang yang sesuai dengan kriteria dan sesuai dengan kuota.'

3.2 Data

3.2.1 Sumber data

Sumber data yang digunakan adalah hasil wawancara dan pengisian kuisioner yang dilakukan oleh orang Jepang yang telah tinggal lebih dari 1 tahun di Indonesia, yaitu responden SM, M, Y, NY, SY. Sumber data dipilih

untuk mengetahui persepsi orang Jepang yang tinggal di Indonesia terhadap infrastruktur dan stereotip masyarakat Indonesia. Kriteria ditentukan karena peneliti menilai bahwa orang Jepang yang telah pernah tinggal di Indonesia selama lebih dari 1 tahun memiliki informasi dan pengalaman yang lebih mengenai Indonesia sehingga dapat melakukan persepsi sesuai informasi dan pengalaman selama 1 tahun lebih

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

1. Pertama peneliti memilih responden yang akan menjadi objek dalam penelitian ini, yaitu orang Jepang yang pernah tinggal di Indonesia selama lebih dari 1 tahun
2. Peneliti membuat daftar pertanyaan baik wawancara maupun kuisisioner mengenai persepsi mereka tentang Indonesia berdasarkan pengalaman dan informasi selama masa tinggal mereka di Indonesia.
3. Peneliti melakukan wawancara dan membagikan kuisisioner kepada responden.
4. Setelah melakukan wawancara dan membagikan kuisisioner, peneliti mentranskrip dan menerjemahkan hasil wawancara dan kuisisioner untuk mempermudah menganalisis data
5. Peneliti mengelompokkan hasil wawancara dan kuisisioner berdasarkan persepsi sebelum, setelah datang ke Indonesia dan perubahan persepsi pada responden.
6. Pengklasifikasian data berupa persepsi positif dan negative dari pengelompokan yang telah dilakukan.

3.3 Teknik analisis data

1. Peneliti mengelompokkan data menjadi :
 - a. Persepsi sebelum kedatangan
Pada bagian ini peneliti memamparkan data dari hasil wawancara dan kuisisioner pada bagian sebelum responden datang ke Indonesia. Pada bagian ini juga peneliti akan mengklasifikasikan data kedalam persepsi positif maupun negative.
 - b. Persepsi setelah kedatangan

Pada bagian ini peneliti memaparkan data pada bagian setelah kedatangan responden ke Indonesia dan mengklasifikasikan kedalam persepsi positif atau negative.

c. Perubahan persepsi

Setelah memaparkan data pada bagian sebelum dan kedatangan responden, peneliti akan menganalisis perubahan yang terjadi pada persepsi responden, mengklasifikasikannya kedalam persepsi positif dan negative.

2. Langkah analisis data

Peneliti akan melakukan beberapa tahap dalam menganalisis data, yaitu :

- a. Deskripsi data
- b. Display data
- c. Interpretasi data
- d. Penarikan kesimpulan