SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities
Available online at : http://journal.pdmbengkulu.org/index.php/sengkuni
DOI: https://doi.org/10.37638/sengkuni.1.1.60-72

CROSS-CULTURAL COMMUNICATION OF FOREIGN TOURISTS WITH LOCAL RESIDENTS (Study at the Fort Marlborough, Bengkulu City)

KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA TURIS ASING DENGAN PENDUDUK LOKAL
(Studi Pada Objek Wisata Benteng Marlborough Kota Bengkulu)

Anindia Safitri, Vethy Octaviani, Fera Indasari
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Dehasen Bengkulu
Email: vethyoc@yahoo.co.id, fera.mugh4l@gmail.com

How to Cite :
Safitri. A, Octaviani.V., Indasari. F. (2020). Cross-Cultural Communication of Foreign Tourists with Local Residents (Study at the Fort Marlborough, Bengkulu City). *SENGKUNI Journal- Social Sciences and Humanities.* DOI: https://doi.org/10.37638/sengkuni.1.1.60-72

ARTICLE HISTORY
Received [8 Maret 2020]
Revised [10 April 2020]
Accepted [23 April 2020]

KEYWORDS
Discourse, Media, Criminal, Online Newspaper

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi Lintasbudaya Turis Asing dengan penduduk lokal. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan interpretatif dengan metode kualitatif deskriptif, dengan tekhnik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan. Dari hasil penelitian dan analisa data maka di ketahui komunikasi Lintas Budaya memiliki tujuh unsur, diantaranya komunikator, komunikan, pesan, media, efek/umpan balik, suasana dan gangguan. Proses komunikasi antara Turis Asing dengan penduduk Lokal belum berjalan dengan baik karena proses komunikasi mereka terhambat oleh bahasa masing-masing dan juga kesalahan non verbal yang penduduk lokal maupun turis sama-sama tidak mengerti, itulah yang menjadi penghambat proses komunikasinya dan menyebabkan ketidakefektifan komunikasi yang terjadi sehingga masih sering menimbulkan kesalahpahaman antar kedua pihak.

ABSTRACT
The purpose of this study is to find out cross-cultural communication of foreign tourists with local residents. This research uses an interpretive approach with descriptive qualitative methods, with techniques for collecting data through observation, interviews, documentation, and library research. From the results of the research and data analysis, it is known that Cross-Cultural communication has seven elements, including communicators, communicants, messages, media, effects/feedback, atmosphere and disturbances. The communication process between foreign tourists and local residents has not gone well because their communication process is hampered by their own language and also non-verbal errors that both local residents and tourists alike do not understand, that is what inhibits the communication process and causes communication ineffectiveness, therefore it still often causes misunderstandings between the two parties.

PENDAHULUAN

Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasaan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya. Hampir semua orang membutuhkan hubungan sosial dengan orang-orang lainnya, dan kebutuhan ini terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia-manusia yang tanpa berkomunikasi akan tersosialisasi. Tanpa komunikasi maka manusia tidak bisa menaruh dirinya dalam masyarakat untuk hidup bersosialisasi. Tindakan melakukan komunikasi pada dasarnya merupakan esensi dari kehidupan manusia itu sendiri yang bersifat naturaliah. Manusia semenjak dilahirkan, mereka sudah melakukan komunikasi. Setiap hari orang akan berkomunikasi antar satu dengan yang lainnya. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dipastikan akan tersesat dalam konteks hubungan sosial, setiap individu akan berinteraksi dengan individu lainnya (Nasrullah, 2012 : 2).

Komunikasi mempunyai wujud yang sangat unik dan universal. Meskipun manusia terjebak semenjak dilahirkan sudah dibekali dengan kemampuan untuk berkomunikasi, namun tidak dengan sendirinya setiap orang akan terampil dalam melakukan komunikasi yang efektif dengan orang lain, apalagi dengan orang yang berbeda budaya. Setiap budaya mempunyai cara berkomunikasi dan cara memahami pesan sendiri, semua itu didasari oleh budaya mereka masing-masing. Setiap masyarakat pendukung suatu kebudayaan memiliki simbol-simbol bunyi dan intonasi serta isyarat yang digunakan untuk menyampaikan sesuatu maksud kepada seseorang atau khalayak untuk dipahami dan dilaksanakan itu berbeda-beda.

Pada prinsipnya, komunikasi dan budaya tidak dapat dipisahkan. Tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, apa yang dibicarakan, bagaimana membicarakannya, dan kondisi-kondisinya untuk mengirimkan, memperhatikan serta menafsikan pesan. Sebenarnya seluruh pembendaharaan perilaku sangat tergantung pada budaya beraneka ragam, maka beraneka ragam pula praktik-praktik komunikasinya. (Mulyana dan Rakhmat, 2006 : 19). Komunikasi dan Budaya berinteraksi secara erat dan dinamis intinya budaya adalah komunikasi, karena budaya muncul melalui komunikasi. Akan tetapi pada gilirannya budaya yang tercipta pun mempengaruhi cara berkomunikasi anggota budaya yang bersangkutan. Hubungan antara budaya dan komunikasi adalah timbal balik. Budaya takkan eksis tanpa komunikasi dan komunikasi pun takkan eksis tanpa budaya.

Benteng Marlborough adalah tempat wisata bersejarah di Kota Bengkulu yang diminati banyak turis. Benteng ini lebih dikenal dengan Benteng kerajaan Inggris pada zaman itu. Benteng Marlborough mempunyai bangunan bersejarah yang indah dan peralatan perang yang sangat luar biasa serta memiliki pemandangan laut lepas jika kita berdiri diatas bangunan Benteng, sehingga banyak turis asing yang datang untuk menikmati wisata bersejarah di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti yang dilakukan pada tanggal 17 Mei 2018 di Benteng Marlborough, penduduk lokal yaitu pengunjung yang berasal dari kota Bengkulu mempunyai bahasa dan budaya yang sangat kental dan dipakai setiap harinya. Penduduk lokal mempunyai bahasa antara satu suku dengan suku lainnya, walaupun mereka tinggal di satu Provinsi. Dan penduduk lokal juga kurang memahami bahasa Inggris dengan baik. sehingga akan ada komunikan dan komunikator yang sifatnya aktif serta pasif, dapat dikatakan demikian dikarenakan ada penduduk lokal yang aktif dalam berbahasa inggris serta yang pasif dalam arti hanya menggunakan

bahasa non verbal untuk berkomunikasi. Saat seorang turis asing ingin berkomunikasi dengan penduduk lokal menjadi sebuah kendala bagi mereka, karena perbedaan bahasa dan budaya tersebut. Sehingga di antara mereka ada yang menggunakan bahasa inggris aktif dan ada yang menggunakan komunikasi isyarat (nonverbal), namun komunikasi isyarat tidak menjamin komunikasi berjalan efektif.

Dari uraian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa penduduk lokal Kota Bengkulu tidak bisa berbahasa asing (Inggris), sehingga tidak terjalinnya komunikasi yang efektif antara penduduk lokal dan turis asing. Banyak penduduk lokal yang tidak nyaman dalam berkomunikasi dengan mereka, karena disebabkan perbedaan bahasa dan budaya tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mencari tahu tentang proses komunikasi dan juga hambatan komunikasi lintas budaya penduduk lokal dan turis asing. Dimana penelitian akan dilakukan pada turis asing dari berbagai negara seperti eropa, dan asia, yang menetap sementara atau yang sedang melakukan perjalanan wisata.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi lintasbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan kepada masalah yang ada dalam suatu situasi dimana suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi dalam budaya lainnya. Seperti telah kita lihat, budaya mempengaruhi orang yang berkomunikasi. Budaya bertanggung jawab atas seluruh perbedaan-perbedaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki setiap orang. Konsekuensinya, perbendaharaan-perbedaharaan yang dimiliki dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, yang dapat menimbulkan segala macam kesulitan. Namun melalui studi dan pemahaman atas komunikasi lintasbudaya, kita dapat mengurangi atau hampir menghilangkan kesulitan-kesulitan ini. (Deddy Mulyana, 2006 : 20). Setiap tahun ratusan bahkan ribuan orang melintasi budaya atau berinteraksi dengan budaya yang berbeda dibandingkan budaya yang dianut. Para imigran berinteraksi dengan orang yang berbeda budayanya sendiri, seperti diplomat, pelaku bisnis, dan bahkan pengungsi. Para pendatang yang sebelumnya telah dimiliki budayanya sendiri, tetapi setelah berimigrasi ke negara lain mereka diharuskan beradaptasi dengan budaya yang baru mereka kenal, dan tentunya menimbulkan suatu persoalan bagi para pendatang. (Ibid, 2008 : 21). Dari pengertian di atas peneliti menyimpulkan komunikasi lintasbudaya dapat didefinisikan komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang memiliki latar belakang budaya berbeda, baik itu ras, suku bangsa, etnis, bahasa maupun kelas sosialnya.

Sekarang ini komunikasi lintasbudaya semakin penting dan semakin viral ketimbang di masa-masa sebelum ini. Beberapa faktor menyebabkan pentingnya komunikasi lintasbudaya, antara lain mobilitas, pola imigrasi, saling ketergantungan ekonomi, teknologi komunikasi, dan stabilitas politik. (Ibid, 2007 : 8). Fungsi komunikasi lintasbudaya adalah untuk menyatakan identitas sosial, dalam proses komunikasi lintasbudaya terdapat beberapa perilaku komunikasi individu yang digunakan untuk menyatakan identitas sosial. Perilaku itu dinyatakan baik secara verbal maupun nonverbal. Dari perilaku berbahasa itulah dapat diketahui identitas diri maupun sosial, misalnya dapat diketahui asal usul suku bangsa.

Menurut (Liliweri, 2003: 25-31) ada tujuh unsur komunikasi lintas budaya yaitu :

1. Komunikator
   Komunikator dalam komunikasi lintasbudaya adalah pihak yang memprakarsai komunikasi, artinya dia mengawali pengiriman pesan tertentu kepada pihak lain

yang disebut komunikan. Karakteristik komunikator berbeda-beda setiap budaya tergantung latar belakang etnis, faktor demografis seperti umur jenis kelamin.

2. Komunikan
   Komunikan dalam komunikasi lintasbudaya adalah pihak yang menerima pesan tertentu. Tujuan komunikasi akan tercapai jika komunikan dapat memahami pesan dari komunikator, dan memperhatikan serta menerima pesan secara menyeluruh. Seseorang komunikan memahami isi pesan tergantung dari tiga bentuk pemahaman, yakni : (1) kognitif, komunikan menerima isi pesan sebagai sesuatu yang benar, (2) efektif, komunikan percaya bahwa pesan itu tidak hanya benar tapi baik, dan (3) tindakan nyata, komunikan percaya atas pesan yang benar dan baik sehingga mendorong tindakan yang tepat.
3. Pesan
   Dalam proses komunikasi, pesan berisi pikiran, ide, gagasan, atau perasaan yang dikirim komunikator kepada komunikan dalam bentuk simbol. Dalam model komunikasi lintasbudaya, pesan adalah apa yang ditekankan atau yang dialihkan komunikator kepada komunikan. Setiap pesan sekurang kurangnya berisi dua aspek utama yakni isi pesan oleh komunikator.
4. Media
   Media merupakan tempat atau saluran yang dilalui oleh pesan atau simbol yang dikirim melalui media tertulis, media massa, dan media elektronik. Tetapi terkadang pesan itu tidak dikirim melalui media, terutama dalam komunikasi lintasbudaya tatap muka. Para ilmuan sosial menyepakati dua tipe saluran, yakni saluran sensoris (cahaya, bunyi, perabaan, pembauan, dan rasa). Yang kedua adalah saluran institusional, misalnya percakapan tatap muka, material cetakan, media elektronik. Saluran institusional juga memerlukan saluran sensoris untuk memperlancar pertukaran pesan.
5. Efek/umpan balik
   Merupakan tanggapan balik dari komunikan kepada komunikator atas pesan-pesan yang telah disampaikan. Tanpa umpan balik atas pesan dalam komunikasi lintasbudaya, maka komunikator dan komunikan komunikan tidak bisa memahami ide, pikiran, dan perasaan yang terkandung dalam pesan tersebut.
6. Suasana
   Salah satu faktor yang penting dalam komunikasi lintasbudaya yakni, tempat, waktu, serta suasana (sosial, psikologis) ketika komunikasi lintasbudaya berlangsung.
7. Gangguan
   Gangguan dalam komunikasi lintasbudaya adalah segala sesuatu yang menjadi penghambat laju pesan yang ditukar antara komunikator dengan komunikan, bahkan dapat mengurangi makna pesan lintasbudaya. Gangguan terjadi bila pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima

Hambatan komunikasi atau yang juga dikenal sebagai *communication barrier* adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Contoh dari hambatan komunikasi lintasbudaya adalah kasus anggukan kepala, di mana di Amerika Serikat anggukan kepala mempunyai arti bahwa orang tersebut mengerti sedangkan di Jepang anggukan kepala tidak berarti seseorang setuju melainkan hanya berarti bahwa orang tersebut mendengarkan. (Syafruddin Ritonga dan Ian Adian tarigan, 2004 : 2).

Tidak ada proses komunikasi yang berjalan tanpa hambatan. Begitu pun dalam komunikasi antarpesonal. Banyak sekali hambatan yang bisa muncul, baik yang bersifat teknis maupun non teknis, apalagi dalam konteks perbedaan budaya. Larry M. Barna mengupas tentang hambatan dalam komunikasi lintasbudaya dan menyatakan ada 6 hambatan dalam komunikasi lintasbudaya diantaranya :

a. Asumsi tentang persamaan (*Assumption of Similarties*).
b. Perbedaan bahasa (*Languange Differences*).
c. Kesalahpahaman nonverbal.
d. Prasangka dan streotip.
e. Kecendrungan untuk menilai.
f. Kegelisahan yang tinggi. (Dedi Mulyana, 2005 : 135).

Dalam komunikasi antarmanusia, stereotip pada umumnya akan menghambat integrasi manusia yang sudah pasti harus dilakukan lewat komunikasi, baik komunikasi verbal maupun bermedia. Sejarah telah menunjukkan bahwa sebagian konflik karena para pemimpin bangsa yang satu tidak memahami dan menghargai budaya bangsa lain.(Ibid : 2006 : 139).

Turis Asing

Turis asing atau yang dikenal dengan wisatawan dari luar negeri adalah pengunjung yang datang daru luar daerag ke suatu daerah. Mereka memiliki beragam motif, minat, ekspetasi, karakteristik sosial, ekonomi budaya, dan sebagainya. Dengan motif dan latar belakang yang berbeda-beda itu mereka menjadi pihak yang menciptakan permintaan produk dan jasa wisata. Peran ini sangat menentukan dan sering diposisikan sebagai jantung kegiatan pariwisata itu sendiri.

Turis asing atau wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang di datanginya. Organisasi wisata dunia (WTO), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisawatan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut. (Soekadijo : 2007)

Turis asing atau wisatawan adalah konsumen atau pengguna produk dan layanan. Perubahan-perubahan yang terjadi perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan mereka berdampak langsung pada kebutuhan wisata, yang dalam hal ini permintaan wisata. Ciri-ciri wisatawan adalah :

- Melakukan suatu perjalanan di luar tempat tinggal, sehubungan dengan berbagai keperluan seperti rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, tugas-tugas, pekerjaan, usaha bisnis, kesenian, ilmu pengetahuan, ibadah, olahraga dan pemeran.
- Melakukan perjalanan dan persinggahan di tempat lain untuk sementara waktu tanpa bermaksud untuk memperoleh penghasilan tetap di tempat yang dikunjungi.

Pengertian wisatawan menurut Pendit (2002) yaitu :

- Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk bersenang-senang, untuk keperluan pribadi, untuk keperluan kesehatan dan sebagainya.
- Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk maksud menghadiri pertemuan, konfrensi, musyawarah, atau di dalam hubungan sebagai utusan sebagai badan atau organisasi (ilmu pengetahuan, administrasi, diplomatik, olahraga, keragaman, dan sebagainya)
- Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan dengan maksud bisnis.
- Pejabat pemerintah dan orang-orang militer berserta keluarganya yang mengadakan perjalanan ke negeri lain.

Wisatawan dapat di klasifikasikan dengan menggunakan berbagai dasar, yaitu atas dasar interaksi dan atas dasar kognitif normatif. Pada tipologi atas dasar kognitif-normatif lebih menekankan pada motivasi yang menelatarbelakangi perjalanan. Cohen (1972) mengklasifikasikan wisatawan atas tingkat familiarisasi dari daerah yang akan dikunjungi, serta tingkat pengorganisasian perjalanan wisatanya. Atas dasar ini, cohen menggolongkan wisatawan menjadi empat, yaitu :

- *Difter* adalah wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, yang berpergian dalam jumlah kecil.
- *Explorer* adalah wisatawan yang melakukan perjalanannya sendiri, tidak mau mngikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum.
- *Invidual Mass Tourist* adalah wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan, dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal.
- *Organized Mass Tourist* adalah wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal, dengan fasilitas seperti yang dapat ditemuinya di tempat tinggalnya, dan dalam perjalanan selalu dipandu oleh pemandu wisata.

Penduduk Lokal

Penduduk lokal adalah suatu hal yang berasal dari daerah sendiri. Kata lokal sangat sering diucapkan oleh masyarakat namun pengertiannya memang beragam. Lokal adalah kata yang sering dikaitkan dengan kebudayaan. Untuk membantu pemahaman tentang lokal maka sering orang mengatakan "kamu berasal dari mana?". Dan setiap daerah memiliki kebudayaan sendiri, hal ini disebut dengan kebudayaan lokal. Jadi, kata lokal adalah sesuatu yang berasal dari daerah sendiri, bukan hanya budaya saja.

Kata lokal bisa digunakan bersamaan dengan kata kebudayaan, kata penduduk, kata orang dan masih banyak lagi. Lokal adalah sesuatu yang berasal dari daerah asli. Pengertian lokal lebih menekankan pada daerah asal. Sekalipun kata lokal digunakan untuk beberapa kata lainnya yang berbeda, namun maknanya adalah sesuatu yang berasal dari daerah asli. Lokal merupakan asli daerah suatu kelompok.

Istilah lokal di masyarakat lebih menggambarkan tentang budaya yang artinya budaya penduduk lokal. Lokal bisa digunakan untuk kata benda atau lainnya, banyak sekali penggunaan kata lokal yang ada di masyarakat. Pengertian lokal adalah suatu hal yang berasal dari tempat asal seseorang. Misalnya saja menggambarkan asal seseorang. Berarti dia merupakan penduduk lokal. Jika kata lokal digunakan untuk makanan, berarti makanan yang berasal dari daerah sendiri. Lokal sangat beda dengan domestik, sebutan lokal lebih kecil cakupan wilayahya dibandingkan dengan kata domestik.

METODE PENELITIAN

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah hambatan komunikasi antarbudaya penduduk Lokal Bengkulu terhadap turis, yaitu apa saja yang menjadi hambatan komunikasi antarbudaya penduduk Lokal Bengkulu dan turis asing. Hal ini dilakukan karena tidak terjalinnya komunikasi yang baik antara penduduk Lokal Bengkulu dan turis asing. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan tampilan yang merupakan kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detail agar dapat tertangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau benda lainnya. (Suhaimi Arikonta, 2002 : 22).

Dalam penelitian ini yang menjadi uraian adalah penduduk lokal Bengkulu lingkungan tempat turis berwisata. Seperti masyarakat umum, aparat lokal, dan lain – lain. Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana penduduk lokal Bengkulu dan turis asing. Penelitian kualitatif tidak memfokuskan kepada jumlah objek penelitian. Hal terpenting dalam penelitian kualitatif adalah subjek yang memberikan data informasi yang ingin didapatkan. (Idrus, 2009 : 96). Menurut (Sugiyono, 2005 : 53) informan

penelitian adalah orang-orang yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Dalam menentukan informan penelitian ini, peneliti menggunakan tekhnik yaitu dengan menggunakan tekhnik *purposive sampling dan Accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara digunakan untuk memperoleh data dalam suatu penelitian. Mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Tahapan-tahapan dalam menganalisis data penelitian ini adalah mencatat apa yang ada di lapangan (observasi), pengumpulan data hasil wawancara dari beberapa sampel dan pengumpulan data pendukung, setelah data analisis kemudian diambil suatu kesimpulan yang kemudian dilaporkan dalam bentuk laporan penelitian. (Mardalis, 2003 : 26).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Proses Komunikasi Lintas Budaya Turis Asing dengan Penduduk Lokal

Dalam penelitian ini, proses komunikasi menurut (Liliweri, 2003 : 25-31) ada tujuh unsur komunikasi lintasbudaya yaitu, komunikator, komunikan pesan, media, Efek/Umpan Balik, Suasana, dan Gangguan. Namun, peneliti menemukan proses komunikasi Lintas budaya Turis Asing dengan Penduduk lokal terdapat hambatan proses komunikasi terutama perbedaan bahasa dan juga kesalahan nonverbal. Namun, ada juga informan yang tidak mengalami hambatan pada saat proses komunikasi dengan turis asing. Penelitian dilakukan selama dua minggu, penelitian ini membutuhkan persiapan yang bagus. Setelah peneliti observasi selama dua minggu di kawasan wisata Benteng Marlborough tempat penelitian dilakukan tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan proses komunikasi berdasarkan (Liliweri, 2003 : 25-31) bahwa ada tujuh unsur didalamnya yaitu :

a. Komunikator

   Komunikator dalam komunikasi lintasbudaya adalah pihak yang memperkarsai komunikasi, artinya dia mengawali pengiriman pesan tertentu kepada pihak lain yang disebut komunikan. Tetapi didalam penelitian ini informan turis maupun penduduk lokal dapat menjadi komunikator sesuai dengan kepentingan saat berkomunikasi satu sama lain. Baik berkomunikasi turis asing dengan penduduk lokal maupun sebaliknya.

   Dalam berkomunikasi seorang komunikator itu bisa terjadi pada dua informan yaitu turis maupun penduduk lokal. Dan akan mendapat feedback dari komunikan yang diajak berbicara oleh komunikatornya. Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengamati adanya komunikasi yang terjadi antara turis asing dengan penduduk lokal maupun sebaliknya, saat berkomunikasi turis maupun penduduk lokal mereka saling berinteraksi satu sama lain dan terjadi saling penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikannya maupun sebaliknya. Dan hal itu dapat di buktikan pada gambar berikut :



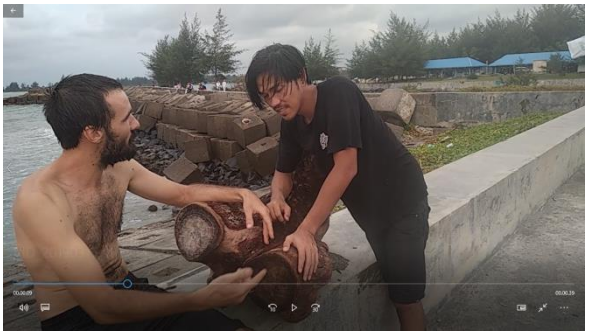
Gambar 1. Komunikasi Turis Yang Tidak Menetap dan Penduduk Lokal

Dari gambar berikut dapat teridentifikasi adanya komunikasi yang terjalin antara turis asing dengan penduduk lokal. Laki- laki yang mengenakan baju biru ia adalah turis asing bernama Christ dan berasal dari Australia yang merupakan turis yang datang ke Bengkulu hanya untuk berwisata beberapa hari, terlihat bahwa Christ sedang bertanya sesuatu kepada penduduk lokal yang bernama Nora, dan disini Christ ditempatkan sebagai Komunikator, sedangkan Nora ditempatkan sebagai komunikan, lalu pada gambar berikutnya terlihat Nora menyampaikan sesuatu kepada Christ, untuk memberikan feedback sehingga disini Nora ditempatkan sebagai Komunikator, sedangkan Christ ditempatkan sebagai komunikan.

b. Komunikan

Komunikan dalam komunikasi lintas budaya adalah pihak yang menerima pesan tertentu. Alasan peneliti menjadikan turis dan penduduk lokal sebagai komunikan karena turis dan penduduk lokal akan menjadi komunikan disaat mereka berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan, suasana dan juga keadaan tertentu.

Disini peneliti juga mengetahui, pada dasarnya memang turis maupun penduduk lokal sama sama bisa menjadi komunikator dan juga komunikan sesuai dengan keperluan saat melakukan interaksi antara turis asing ke penduduk lokal maupun sebaliknya. Sama halnya dengan pengindetifikasian komunikator, maka pengidentifikasian komunikan terlihat adanya interaksi yang dilakukan oleh turis dan penduduk lokal, dimana posisi komunikan disini adalah penerima pesan.



Gambar 2. Komunikasi Turis Yang Menetap dan Penduduk Lokal

Dari gambar diatas, terlihat bahwa, penduduk lokal bernama Daniel sebagai komunikan dari turis asing yang bernama Jerome, tampak jelas Jerome sedang menjelaskan sesuatu kepada Daniel, dan Daniel menerima informasi yang disampaikan oleh Jerome kepadanya. Jerome merupakan turis asing yang dating ke Bengkulu dan sudah menetap beberapa bulan.

c. Pesan

Dalam proses komunikasi, pesan adalah apa yang dialihkan komunikator kepada komunikan. Dari hasil hasil wawancara, pesan yang disampaikan oleh Christ kepada penduduk lokal adalah isi pesan tersebut dia menyampaikan bahwa yang ingin dia ketahui adalah tempat wisata yang bagus untuk melakukan surfing dan tempat yang bagus juga untuk berkumpul bersama teman. Jadi disini dapat disimpulkan bahwa pesan yang di sampaikan oleh Christ kepada penduduk lokal tersampaikan dengan baik, dan mendapatkan respon yang baik juga dari penduduk

lokal. Selain itu, pesan yang disampaikan penduduk lokal kepada turis asing adalah obrolan yang singkat tentang berapa lama sudah menetap saat sedang melakukan travelling, apa yang dilakukan di tempat wisata tersebut, dan lain –lain sebagainya. Disini juga dapat disimpulkan bahwa pesan dapat disampaikan dengan baik dan diterima dengan baik karna komunikasi yang terjalin antara komunikator dan komunikan berjalan dengan baik. Hasil observasi peneliti juga melihat di lokasi penelitian informasi atau pesan yang sering diterima penduduk lokal atau turis asing maupun sebaliknya adalah pertanyaan mengenai makanan, tempat ombak surfing dan lain-lain.

d. Media

Media merupakan tempat atau saluran yang dilalui oleh pesan atau simbol yang dikirim melalui media tertulis, media massa, dan media elektronik. Disini, setelah penelitian telah dilakukan oleh peneliti media yang digunakan adalah aplikasi yang ada di *handphone*, dan juga menggunakan media tertulis serta gerakan non verbal, tetapi penggunaan media ini juga tidak terlalu sering digunakan oleh turis asing maupun penduduk lokal. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti melihat turis ingin mencoba berkomunikasi dengan penduduk lokal maupun sebaliknya, tetapi penduduk lokal tersebut tidak mengerti apa yang diucapkan oleh turis, dan kemudian turis memberi tahu penduduk lokal tersebut apa yang dia ingin sampaikan kepada penduduk lokal tersebut menggunakan media tulis, *handphone* dan juga gerakan tangan non verbal. Atau dengan kata lain menggunakan bahasa inggris-indonesia sederhana.

e. Efek/Umpan Balik

Efek/umpan balik merupakan tanggapan balik dari komunikan kepada komunikator atas pesan-pesan yang telah disampaikan. Peneliti melihat secara langsung bahwa pada saat penduduk lokal dan Turis Asing berkomunikasi ada umpan balik yang diberikan oleh komunikan. Komunikan yang pandai berbahasa Inggris menanggapinya dengan santai dan banyak sekali obrolan, sedangkan komunikan yang bisa sedikit berbahasa Inggris agak sedikit kebingunan pada saat berkomunikasi dengan turis asing, dan komunikan yang sama sekali tidak bisa berbahasa inggris dia hanya menatap turis dengan terdiam dan kebingungan. Hasil penelitian menunjukkan terjadi feedback antara turis dan penduduk lokal sebagai komunikan dan juga komunikator, dalam hal ini feedback yang diterima oleh turis maupun penduduk lokal sama-sama dapat diterima dengan baik dan saling mengerti satu sama lain, serta tersampaikan isi pesan ataupun informasi saat terjadi komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Peneliti menyimpulkan bahwa respon yang diterima oleh orang yang fasih berbahasa inggris ini, adalah umpan balik yang baik dan juga komunikasi berjalan dengan lancar, berbeda dengan umpan balik yang dirasakan oleh informan peneliti yang sedikit bisa berbahasa inggris, disini efek/umpan balik sedikit mempengaruhi komunikasi dikarenakan menemukan umpan balik yang berbeda-beda pada setiap informan.

f. Suasana

Salah satu faktor yang penting dalam komunikasi lintasbudaya yakni, tempat waktu, serta suasana ketika komunikasi lintasbudaya berlangsung. Pada saat peneliti melakukan penelitian di Benteng Marlborough, suasana memang mendukung untuk mengobrol dan juga sangat rileks untuk travelling. Proses komunikasi dapat berjalan dengan baik, karena suasana juga menjadi salah satu faktor pendukung dari proses komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan. Hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti, nampak suasana yang jelas terlihat sangat tenang dan nyaman sekali cocok untuk

mengobrol santai dan juga menikmati pemandangan, serta bermain surfing, nampak juga turis bernama Jerome sangat menikmati suasana dikawasan tempat wisata tersebut.

g. Gangguan

Gangguan dalam komunikasi lintasbudaya adalah segala sesuatu yang menjadi penghambat laju pesan yang ditukar antara komunikator dengan komunikan, bahkan dapat mengurangi makna pesan antarbudaya. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa, gangguan adalah hal yang paling utama yang menyebabkan hambatan dalam proses komunikasi antar turis asing dan penduduk lokal yaitu hambatan perbedaan bahasa dan juga kesalahan nonverbal. Gangguan yang paling sering ditemukan adalah kendala dalam berbahasa dengan penduduk lokal, berbahasa Inggris ataupun berbahasa Indonesia. Sedangkan Daniel kendala yang dia temukan bukanlah bahasa melainkan *life style* dari turis yang berkunjung dikarenakan sangat sulit untuk menyesuaikan dengan gaya hodup penduduk lokal Bengkulu.

Hambatan Penduduk Lokal dalam Berkomunikasi dengan Turis Asing

Berdasarkan tujuh unsur proses komunikasi yaitu komunikator, komunikan, pesan, media, efek/umpan balik, suasana dan juga gangguan. Komunikator dalam komunikasi lintas budaya adalah pihak yang memperkrasai komunikasi, yang artinya mengawali pengiriman pesan tertentu kepada pihak lain yang di sebut komunikan. Komunikan dalam komunikasi lintasbudaya adalah pihak yang menerima pesan tertentu yang bertujuan untuk mencapai komunikasi yang efektif antara komunikator dengan komunikan maupun sebaliknya. Dalam proses komunikasi pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan maupun sebaliknya adalah apa yang ditekankan atau yang dialihkan komunikator kepada komunikan maupun sebaliknya. Dan pesan yang disampaikan tentunya menggunakan media. Media merupakan tempat atau saluran yang dilalui oleh pesan atau simbol yang dikirim melalui media tertulis, media massa, dan media eloktronik. Semua proses komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan tentunya ada efek/umpan balik yang merupakan tanggapan balik dari komunikan kepada komunikator atas pesan-pesan yang telah disampaikan. Tanpa umpan balik atas pesan dalam komunikasi lintasbudaya, maka komunikator dan komunikan tidak bisa memahami pesan yang di sampaikan. Selain itu juga ada faktor suasana yang mempengaruhi dalam komunikasi lintasbudaya yaitu tempat,waktu, serta suasana ketika komunikasi lintasbudaya sedang berlangsung. Dan faktor terakhir yang sangat mempengaruhi proses komunikasi lintas budaya adalah gangguan. Gangguan merupakan dalam komunikasi lintasbudaya adalah segala sesuatu yang menjadi penghambat laju pesan yang ditukar antara komunikator dengan komunikan maupun sebaliknya, bahkan gangguan juga dapat mengurangi makna pesan yang disampaikan. maka gangguan adalah hambatan yang sangat berpengaruh pada proses komunikasi penduduk lokal dengan turis asing. Beberapa keterangan dari informan baik itu mahasiswa dan swasta, penduduk lokal Bengkulu maupun turis asing, penyebab terjadinya hambatan komunikasi adalah sebagai berikut :

a. Perbedaan Bahasa (*Languange Diffrences*)

Perbedaan bahasa adalah salah satu hambatan yang sangat menonjol dan paling sering disebut ketika membahas mengenai hambatan komunikasi antar budaya. Hal ini pun terjadi pada Penduduk lokal Bengkulu. Seperti tidak di pungkiri bahwa meskipun terkadang dengan para turis mereka mencoba untuk berbahasa Inggris yang seadanya, begitupun sebaliknya. Namun, ada juga beberapa penduduk lokal yang berbicara menggunakan bahasa daerah dikarenakan kurang menguasai

bahasa Indonesia sehingga mempersulit terjalinnya komunikasi yang baik dengan turis.

Saya kurang mengerti dalam bahasa Inggris, karena dari kecil saya tidak pernah belajar bahasa Inggris selain disekolah, itupun hanya sebentar saat mata pelajaran Bahasa Inggris, jadi jika ada turis yang mengajak saya berbicara saya pura pura tidak tau, atau saya jawab dengan bahasa saya sendiri dengan menggunakan bahasa Bengkulu, terkadang turis yang berbicara dengan saya merasa bingung bahkan ada yang langsung pergi. Disaat seperti itu saya hanya diam, bukan saya sengaja akan tetapi memang saya tidak tau berbahasa mereka yaitu bahasa Inggris kata Dea salah satu penduduk lokal Bengkulu.

Secara umum, wisatawan asing mengaku tidak mengalami masalah berarti dalam berinteraksi dengan penduduk lokal Bengkulu. Meski begitu, bukannya tidak ada masalah akibat perbedaan budaya dan kebiasaan antara dirinya yang berasal dari Malaysia dengan penduduk lokal budaya Melayu. Menurut Informan, interaksi yang terjadi antara Turis asing dengan penduduk Lokal biasanya terjadi saat turis minta tolong untuk mengambil fotonya didaerah Benteng Marlborough, membeli makan dan minum di dekat Benteng Marlborough, dan lain-lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, terdapat kesamaan kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi dengan turis, kesamaan kendala meliputi penguasaan bahasa Inggris yang masih lemah dan pasif, sehingga kurang efektifnya bentuk penyampaian pesan yang hanya menggunakan bahasa isyarat. Menurut informan, memahami bahasa menjadi salah satu kunci utama bagi turis asing jika ingin berbaur dengan penduduk lokal begitupun sebaliknya.

b. Kesalahan Nonverbal

Adapun kesalahpahaman nonverbal adalah meliputi ekspresi wajah, nada suara, gerakan anggota tubuh, kontak mata, gerakan ekspresif, perbedaan budaya, dan tindakan-tindakan nonverbal lain yang tidak menggunakan kata-kata. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal itu sangat penting untuk memahami perilaku antarmanusia daripada memahami kata-kata verbal yang diucapkan atau yang ditulis, pesan-pesan nonverbal memperkuat apa yang disampaikan secara verbal. Informan penelitian mencontohkan menunjukkan suatu tempat dengan menggunakan gesture atau gerakan tangan, juga ekspresi wajah dan lain-lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam penelitian ini telah ditemukan faktor penghambat yang menjadi gangguan dalam proses komunikasi turis asing dengan penduduk lokal yaitu yang pertama sudah jelas dari perbedaan bahasa, bahasa sebenarnya juga mempermudah segala proses dalam setiap komunikasi yang terjadi, diketahui bahwa bahasa sangat mempengaruhi komunikasi antar kedua budaya penduduk lokal dan turis asing. Akan tetapi bahasa yang tidak di pahami akan menimbulkan suatu permasalahan diantara penduduk lokal dan juga turis asing, oleh sebab itu komunikasi yang digunakan turis dalam bentuk verbal (secara langsung) adalah menggunakan Bahasa Inggris, sedangkan penduduk lokal terkadang ada juga yang tidak memahami Bahasa Inggris dengan baik, dan lebih mewujudkan komunikasi secara non verbal (tidak langsung) melalui *gesture* tubuh, walau demikian tidak di pungkiri pula bahwa faktor kesalah pahaman terhadap bahasa juga masih sering terjadi.

Yang kedua yaitu Kesalahan non verbal, kesalahan non verbal ini dapat terjadi karna makna pesan yang ingin disampaikan komunikan dengan komunikator terkadang tidak tersampaikan dengan baik karna salahnya gerakan *gesture* tubuh, kode, bahkan mungkin tulisan yang dibuat oleh turis dan penduduk lokal dalam media alat tulis buku, selain itu juga yang dapat menghambat tercapainya komunikasi yang efektif, sehingga muncullah permasalahan-permasalahan dalam berkomunikasi.

Faktor utama kendala yang menghambat proses komunikasi antara masyarakat dan turis maupun sebaliknya adalah bahasa. Ketidakmampuan masyarakat dalam menguasai bahasa Inggris dan ketidak mampuan turis mengetahui Bahasa Indonesia menyebabkan ketidakefektifan komunikasi yang terjadi sehingga masih sering menimbulkan kesalahpahaman antar kedua pihak. Maka untuk meminimalisir gangguan atau hambatan berkomunikasi penduduk lokal dengan turis asing yaitu menggunakan kamus *online* yang ada di *Smartphone* untuk memudahkan dalam berkomunikasi antara turis asing dan penduduk lokal maupun sebaliknya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran saran sebagai berikut :

a. Untuk menghadapi persoalan yang menghambat berjalannya sebuah komunikasi adalah bagaimana caranya masyarakat lebih menekankan lagi terhadap penggunaan bahasa yakni penguasaan bahasa Asing khususnya Inggris. Perlunya peran penting pemerintah pula dalam meningkatkan kemampuan warga dalam asing yakni dengan melakukan program khusus kelas bahasa atau sebagainya.
b. Komunikasi non verbal terkadang dianggap tidak memiliki suatu masalah yang sangat besar akan tetapi apabila salah menanggapi dalam komunikasi nonverbal akan menjadi suatu masalah yang tidak bisa karena ketidakpahaman mengenai pesan yang dimaksud, maka dengan demikian masyarakat harus saling memahami karakter budaya yang berbeda tersebut, sehingga apabila ada semua yang tidak biasa bagi mereka maka mereka memakluminya karena itu merupakan ciri khas dari suku tersebut baik gesture tubuh, suara dan lain-lain.
c. Akibat kurangnya pengetahuan hal ini menjadikan masyarakat pada umumnya sangat suka mengambil kesimpulan sendiri dalam menilai seseorang apalagi mengenai perbedaan budaya orang lain dan mencoba untuk mempelajari budaya-budaya yang berbeda akan tetapi adapun juga budaya-budaya yang dilaksanakan sesuai pada tempatnya yang tentunya tidak bersinggungan dengan budaya yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Abu. 2009. *Ilmu Sosial Dasar*. PT Rineka Cipta, Jakarta

Aw Suranto. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Ruko Jambusari, Yogyakarta

Arikonta Suhaimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Aneka Cipta Jakarta

Cangara Hafid. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers, Jakarta

Djoko Purwanto. 2006. *Komunikasi Bisnis*. PT. Gelora Aksara Tama, Jakarta

Febrianti Friscila. 2014. *Hambatan Komunikasi Antarbudaya Masyarakat Suku Flores dan Lombok Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 2 Hal 3

Kim, Y.Y. 2001. *Becoming Interculture: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Thousand Oaks: CA:Sage Hal 38

Larry A Samovar, Richard E.Porter dan Edwin ER Mc.Daniel. 2010. *Komunikasi Lintas Budaya*. Salemba Humanika, Jakarta
Mulyana Deddy. 2006. *Komunikasi Antar Budaya*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
Mulyana Fani. 2010. *Komunikasi Antar Turis dengan Masyarakat, (Studi Kasus Masyarakat Singkil)*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry, Banda Aceh
Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara, Jakarta
Sihabbuddin Ahmad. 2011. *Komunikasi Antar Budaya*. PT Bumi Aksara, Jakarta
Meoleong Lexi J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
Nasrullah Rulli. 2012. *Komunikasi Antarbudaya*. Kencana, Jakarta
Noor Juliansyah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
Rakhmat Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosdakarya, Bandung
Sari Maya. 2014. *Etika Komunikasi Antarbudaya di Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Studi Kompratif antar Mahasiswa Gayo dengan Mahasiswa Malaysia).* Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Rainy, Banda Aceh
Soekamto Soerjono. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
Zamrono Mohammad. 2009. *Filsafat Komunikasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta