STRATEGI PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN DALAM SISTEM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

(Studi Fenomenologi pada Peserta *On The Job Training Program* Ke Jepang dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia Periode Pemberangkatan Tahun 2009-2012)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nurvita Wahyu Febriani

11730022

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2015

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

TÜVRheinland CERT ISO 9001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa	: Nurvita Wahyu Febriani
Nomor Induk	: 11730022
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan dari karya / penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 28 Mei 2015

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
34FFEADF197400136
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Nurvita Wahyu Febriani

NIM 11730022

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
UIN.02/KP 073/ PP. 09/090/2015

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN SunanKalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudari:

Nama : Nurvita Wahyu Febriani

NIM : 11730022

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul :

STRATEGI PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN DALAM SISTEM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagaian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 28 Mei 2015

Pembimbing

Drs. Siantari Rihartono, M. Si
NIP 19600323 199103 1 002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281

TÜVRheinland CERT ISO 9001

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/ 718.4/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN DALAM SISTEM KOMUNIKASI INTERPERSONAL (Studi Fenomenologi pada Peseerta On The Job Training Program Ke Jepang dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia Periode Pemberangkatan Tahun 2009 - 2012)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nurvita Wahyu Febriani
NIM : 11730022

Telah dimunaqosyahkan pada : Selasa, tanggal: 16 Juni 2015
dengan nilai : 91 (A-)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
NIP. 19600323 199103 1 002

Penguji I

Rama Kertamukti,S.Sos., M.Sn
NIP.19721026 201101 1 001

Penguji II

Drs. H. Bono Setyo, M.Si
NIP. 19690317 200801 1 013

Yogyakarta, 24-6-2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Dr. H. Kamsi, MA
NIP. 19570207 198703 1 003

Skripsi ini saya persembahkan untuk Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta juga kedua orang tua saya, Mama dan Bapak.

MOTTO

إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ٦

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”- QS Al-Insyirah: 5-6.

Take a chance, because you never know how absolutely perfect something could turn out to be.- anonim

A pessimist see difficulties in opportunities, an optimist see opportunities in difficulties.- Anies Baswedan

Kemudahan akan selalu mengiringi orang yang bertekad kuat, sesulit apapun keadaan yang ada.- Nurvita Wahyu Febriani

.

KATA`PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kegigihan, tekad kuat, dan semangat yang tidak pernah pupus adalah modal peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Oleh karena itu puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, Maha Pemberi Pertolongan dalam segala kesulitan. Sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Sang Akhlakul Karimah, Nabi Muhammad SAW.

Skripsi yang peneliti susun ini merupakan hasil keingintahuan peneliti terhadap kajian komunikasi interpersonal secara lebih mendalam. Setelah melakukan serangkaian tahap penelitian dan penyusunan data, akhirnya peneliti dapat menyajikan hasil penelitian dalam skripsi ini. Namun demikian, peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Terselesaikannya penelitian dan skripsi ini, tidak terlepas pula atas bantuan dan dukungan dari seluruh pihak yang telah turut terlibat. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Kamsi, M. A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M. Si., Kaprodi Ilmu Komunikasi atas segala arahan, dukungan dan candaan Beliau baik di dalam kelas maupun dalam aktivitas organisasi serta komunitas.
3. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M. Si., dosen pembimbing skripsi yang senantiasa mengarahakan dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi

ini untuk menjadi skripsi yang APIK (Asli, Penting, Ilmiah, dan Konsisten). Terima kasih atas segala nasihat dan arahan yang senantiasa tercurahkan.

4. Bapak Rama Kerta Mukti, M. Sn., dosen penguji I dan Bapak Fajar Iqbal, M. Si., dosen penguji II, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang senantiasa diberikan untuk memperbaiki dan menuntaskan skripsi ini.
5. Ibu Diah Ajeng Purwani, S. Sos, M. Si., Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih senantiasa memotivasi untuk terus menjadi lebih baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi: Pak Alip, Pak Iswandi, Pak Mahfud, Bu Rika, Bu Fatma, Bu Yani, Bu Marfu'ah, yang telah mencurahkan ilmu dan pengetahuannya. Tidak lupa pula dosen tamu: Bang Potan, Bu Evi, Bu Hilda, Bu Rini, Pak Sri Nugroho, dan Pak Yayan. Juga dosen Bahasa Arab dan Bahasa Inggris Pak Muhajir dan Bu Erika, terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah Beliau-Beliau berikan.
7. Bapak Wahid Wahyudin, Personnel Affairs and Administrative Manager PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia yang telah memberikan izin penelitian, serta menerima dengan terbuka untuk membantu pelaksanaan penelitian ini.
8. Bapak Eka Kurniawan, Personnel Affairs and Administrative Assistant Manager, Bapak Rahmat Setyono dan Ibu Tri Andini, Personnel Affairs and Administrative Staff PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia, terima kasih atas kesediaan Beliau untuk menerima dengan terbuka serta membantu pelaksanaan penelitian ini.

9. Seluruh narasumber yang merupakan para peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia, terima kasih telah dengan sangat terbuka bersedia untuk peneliti wawancarai.
10. *Mama* dan *Bapak*, yang tiada pernah lelah untuk mendo'akan dan membiayai segala kebutuhan peneliti. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan juga kemudahan rezeki untuk *Mama* dan *Bapak.*
11. *My Dear*, Rio dan Raffa yang selalu memberi semangat untuk tak pernah menyerah menghadapi segala kesulitan.
12. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2011 dan kakak-kakak angkatan yang selalu membantu peneliti: Mbak Fie, Mbak Uud, Kak Zaka, Mas Nahen, dan Kak David.
13. Teman-teman peneliti lainnya: Yuliana, Anin, Tami, Dewi, Kak Aul, Hana, Saroh, Rere, Gege, dan Immal, terima kasih atas dukungan yang senantiasa diberikan.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Semoga Allah SWT melipahkan rezeki bagi seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 21 Mei 2015

Nurvita Wahyu Febriani
NIM 11730022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**

HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

HALAMAN MOTTO ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR BAGAN ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

ABSTRACT ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Telaah Pustaka 8

F. Landasan Teori 11

G. Kerangka Pemikiran 27

H. Metode Penelitian 28

BAB II GAMBARAN UMUM

A. PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia 38

B. Hitachi Construction Machinery Group 44

C. PT. Japan Indonesia Economy Center 56

D. On The Job Training Program 59

BAB III PEMBAHASAN

A. Proses Penelitian 62

B. Tahapan Pembahasan dan Analisis 63

C. Pembahasan dan Analisis 65

D. Strategi Pengurangan Ketidakpastian 146

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 159

B. Saran 161

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Kerangka Pemikiran

Bagan 2 : Skema Pemagangan *Trainee* dari PT. JIAEC Ke Jepang

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jajaran Dewan Direksi dan Komisaris PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia.

Tabel 2 : Data Perusahaan PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia.

Tabel 3 : Perkembangan HCM Group.

Tabel 4 : Alamat Kantor PT. JIAEC Indonesia

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Komunikasi Interpersonal sebagai Sistem

Gambar 2 : Logo PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia

Gambar 3 : Logo HCM Group

Gambar 4 : Logo PT. JIAEC Indonesia

ABSTRACT

People as social and individual human who always interacting with others through human communication (interpersonal communication). Interpersonal communication generally involves two people whose communicate with each other, either already knew or who have never known each other. Berger believed it is natural to have doubts about our ability to predict the outcome of initial encounters. He is also argued that the beginning of personal relationships are fraught with uncertainties and and communication becomes the primary method to reduce these uncertainties.

On The Job Training Program is a program that was organized for the subsidiaries of HCM Group that is in some countries such as Indonesia, Russia, China, Malaysia, etc. Since they start of the program in Japan, the participants especially from PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia feel the differences such as the work climate, culture, and the personal character of the Japanese people. These differences make the participants feel the uncertainty

By applying Uncertainty Reduction Theory, this research is aim to examine uncertainties perceived by the participants On The Job Training Program of PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia, especially in their interpersonal communication activities with other participants from Japan. In addition, this research aim to examine participant strategies to reduce these uncertainties.

Keywords: uncertainty reduction, human communication, On The Job Training Program.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk individu berarti bahwa setiap manusia memiliki ciri khas dalam dirinya, yang membedakan dengan orang lain. Sedangkan sebagai makhluk sosial artinya, manusia tidak dapat hidup sendiri sehingga senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya melalui interaksi interpersonal yang salah satunya adalah komunikasi antar manusia atau interpersonal. Dalam *Komunikasi Interpersonal* (2011: 53) diuraikan bahwa komunikasi interpersonal bertujuan untuk menciptakan hubungan antarmanusia yang baik, sehingga mereka dapat saling bekerjasama.

Komunikasi interpersonal umumnya dilakukan pihak-pihak yang saling bertemu secara langsung, dengan melibatkan dua orang yang sudah saling mengenal maupun yang belum pernah saling mengenal. Komunikasi interpersonal pada dasarnya bergantung dari kemampuan masing-masing pihak yang terlibat untuk saling memahami. Sebab komunikasi interpersonal merupakan suatu sistem, yang dapat dipengaruhi oleh aturan dan harapan juga persepsi dan konsep diri pihak-pihak yang saling berkomunikasi. Terlebih bila pihak-pihak yang terlibat berasal dari negara yang berbeda, sehingga terdapat berbagai perbedaan terutama berkaitan dengan budaya yang kemudian

memengaruhi cara berkomunikasi masing-masing. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kitty O. Locker (dalam Aw, 2011: 58), bahwa cara berkomunikasi seseorang dipengaruhi oleh norma sosial budaya yang bersumber dari *national culture* (budaya bangsa), *organizational culture* (budaya organisasi) dan *personal culture* (budaya pribadi).

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa konteks sebagaimana yang dikemukakan oleh West dan Turner (2013: 36), bahwa komunikasi interpersonal dapat meliputi konteks lingkungan keluarga, pernikahan, media massa, dan organisasi. Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi, salah satunya terjadi di lingkungan kerja atau perusahaan. Dimana komunikasi tersebut melibatkan seluruh karyawan yang memiliki latar belakang personal maupun kultural yang berbeda-beda, terutama dalam perusahaan berskala multinasional yang melibatkan pihak-pihak dari berbagai negara.

Sebab pihak-pihak tersebut akan membawa budaya dari negara masing-masing yang saling berbeda, terutama berkaitan dengan bahasa. Perbedaan budaya tersebut dapat menimbulkan berbagai masalah, misalnya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Namun demikian komunikasi interpersonal para karyawan harus dapat terjalin dengan baik, demi tercapainya tujuan bersama dalam perusahaan tersebut.

Salah satu perusahaan yang di dalamnya terjadi komunikasi interpersonal antar karyawan dengan latar belakang berbeda negara, adalah Hitachi Construction Machinery Group (selanjutnya ditulis HCM Group). HCM Group merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi berbagai jenis

alat berat dan berdiri sejak tahun 1910. Perusahaan tersebut berpusat di Jepang yang memiliki beberapa anak perusahaan diberbagai negara yaitu di Indonesia, India, Malaysia, Thailand, Cina, Afrika dan Amerika (sumber: *www.hitachi-c-m.com*, 2014).

Menyadari akan perlunya peningkatan kualitas *skill* para karyawannya, maka HCM Group mengadakan pelatihan kepada karyawan dari berbagai cabang perusahaannya melalui *On The Job Training Program*. Program ini berlangsung selama satu tahun sampai tiga tahun dan dilaksanakan di Jepang. Selain untuk meningkatkan kualitas *skill* para karyawannya, *On The Job Training Program* juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Jepang para karyawan, sehingga mempermudah arus komunikasi dan penyampaian teknologi dari induk perusahaan (Rahmat Setyono, Career Development Section PT. HCMI, 13/4/2015).

Salah satu peserta *On The Job Training Program* adalah karyawan dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia (selanjutnya di tulis PT. HCMI). Peserta yang terpilih untuk berangkat merupakan para karyawan yang sebelumnya telah lolos dari proses seleksi. Mereka kemudian akan mengikuti karantina di Indonesia selama tiga bulan, sebelum akhirnya berangkat ke Jepang. Setelah pemberangkatan dan sebelum mengikuti program pelatihan, para peserta akan kembali mengikuti karantina tahap dua di Jepang selama satu bulan. Selanjutnya para peserta ditempatkan di PT. HCM Japan untuk mengikuti *On The Job Training Program*, dibawah pemantauan langsung oleh

HCM Group (Wahid Wahyudin, Personnel Affairs and Administrative Manager PT. HCMI, 28/4/2015)

Tidak mudah bagi para peserta dari PT. HCMI untuk menuntaskan keikutsertaannya dalam *On The Job Training Program* tersebut. Selain karena harus tinggal di luar negeri, ada berbagai ketidakpastian yang melingkupi mereka untuk membangun hubungan interpersonal yang baik dengan peserta lain dari Jepang. Perbedaan-perbedaan yang ada seperti budaya organisasi, bahasa, karakter personal dan situasi lingkungan seringkali membuat para peserta dari Indonesia mengalami ketidakpastian, yang memengaruhi kelancaran aktivitas mereka selama mengikuti *training*.

FAH, salah satu peserta *On The Job Training Program* dari PT. HCMI menyatakan ketidakpastian yang dialaminya ketika akan mulai mengikuti program tersebut.

> "Hari pertama *training* rasanya seperti kita baru masuk kerja, canggung. Kita harus mulai cari teman padahal bahasa masih *pas-pas'an*. Kita juga belum hafal cara *mainnya* gimana, cara kerjanya gimana, jadi canggung dan bingung mau gimana." (FAH, 27 April 2015)

Meskipun sudah mengikuti karantina maupun pelatihan bahasa sebagai persiapan untuk mengikuti *On The Job Training Program*, para peserta tetap mengalami ketidakpastian ketika harus berhadapan langsung dengan orang Jepang. Bagaimana harus bersikap, bagaimana harus berbicara, dan berbagai pertanyaan tentang apa yang akan terjadi nantinya terus melingkupi pikiran mereka. Sebab sebelum berangkat ke Jepang para peserta umumnya tidak pernah berinteraksi secara akrab dengan orang Jepang, bahkan beberapa diantaranya belum pernah berbicara langsung dengan orang Jepang. Selain itu,

para peserta juga belum pernah pergi maupun tinggal di Jepang. Hal tersebut menyebabkan para peserta belum memiliki gambaran pasti mengenai situasi negara Jepang maupun karakter masyarakat disana, sehingga mereka mengalami ketidakpastian.

Ketidakpastian juga mendapat perhatian dalam pandangan Islam dan sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al Israa (17): 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ
أُو۟لَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴿٣٦﴾

Artinya:

> "Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya."

Dalam *Tafsir Ibnu Katsier* (1990: 44) dijelaskan tafsir ayat tersebut bahwa seseorang tidak boleh menuduh orang lain atas sesuatu yang belum benar-benar diketahuinya. Sebab sesuatu yang belum benar-benar diketahui dapat menimbulkan persepsi sehingga menimbulkan berbagai prediksi. Prediksi merupakan hasil dari ketidakpastian terhadap orang lain, yang timbul karena belum mengetahui segala hal tentang orang tersebut. Ketidakpastian timbul terutama pada orang-orang yang baru saling mengenal, sehingga mereka membuat perkiraan-perkiraan tentang perilaku terhadap dirinya maupun orang lain.

Bila ketidakpastian yang dialami para peserta *On The Job Training Program* dari PT. HCMI terus dibiarkan atau hanya berdiam diri, maka akan

menghambat pengembangan hubungan interpersonal mereka dengan peserta lain dari Jepang. Selain itu ketidakpastian dalam diri peserta dapat menurunkan produktivitas kerja dan membuat tujuan dari program tersebut tidak dapat tercapai. Disinilah komunikasi interpersonal berperan dalam mengurangi ketidakpastian para peserta dari PT. HCMI, sebab menurut Berger dan Calabrese (dalam West dan Turner, 2013: 174) komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian seseorang.

Lebih lanjut Berger dan Calabrese (dalam West dan Turner, 2013: 184) juga mengemukakan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian yang menimbulkan prediksi-prediksi dalam diri seseorang, memerlukan berbagai strategi. Strategi-strategi tersebut bertujuan agar seseorang memperoleh informasi tentang orang yang baru dikenal. Sebab dengan memperoleh informasi seseorang dapat menemukan jawaban atau kepastian, atas berbagai prediksi yang sebelumnya muncul terhadap orang yang baru dikenalnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik meneliti strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem komunikasi interpersonal para peserta *On The Job Training Program* Program dari PT. HCMI periode pemberangkatan tahun 2009-2012. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif, dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang dapat mengetahui arti pengalaman dalam kehidupan seseorang. Penelitian akan dibatasi pada interaksi peserta pelatihan dari PT. HCMI saat berkomunikasi dengan peserta lain dari Jepang, bukan termasuk meliputi kehidupan sosial dengan masyarakat sekitar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

"Bagaimana strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem komunikasi interpersonal pada peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012?."

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem komunikasi interpersonal pada peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

a. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan wawasan penelitian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi interpersonal dengan latar belakang berbeda budaya.

b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi kajian komunikasi interpersonal terutama bagi mahasiswa, khususnya tentang strategi pengurangan ketidakpastian.

2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai strategi pengurangan ketidakpastian para peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia.

b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi pembaca yang akan atau sedang terlibat dalam komunikasi interpersonal dengan latar belakang berbeda budaya, khususnya untuk mengurangi ketidakpastian sehingga komunikasi efektif.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengidentifikasi penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga peneliti dapat mengetahui perbedaan penelitian yang akan dilakukannya dengan penelitian-penelitian tersebut. Telaah pustaka yang digunakan peneliti adalah penelitian-penelitian yang mengkaji komunikasi interpersonal dengan fokus komunikasi interpersonal dan pengurangan ketidakpastian. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang digunakan peneliti sebagai telaah pustaka.

Pertama, skripsi berjudul *"Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Solidaritas Warga Rumah Susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya,"* yang ditulis oleh Ari Ardiansyah mahasiswa Program Studi Komunikasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, tahun 2010.

Fokus dari penelitian ini adalah pengaruh komunikasi antar pribadi terhadap solidaritas para warga yang tinggal di lingkungan rumah susun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan survei eksplanatif (analitik) sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa komunikasi antar pribadi mempengaruhi solidaritas warga yang tinggal di lingkungan rumah susun Penjaringan Sari Surabaya. Adapun hal-hal lain yang mempengaruhi solidaritas para warga adalah jarak satu rumah dengan rumah yang lainnya, dan persepsi interpersonal serta konsep diri masing-masing warga untuk saling membuka diri dalam berinteraksi.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah yang pertama terletak pada fokus penelitian. Penelitian di atas berfokus pada pengaruh komunikasi antar pribadi terhadap solidaritas antar pihak yang berkomunikasi, sedangkan peneliti berfokus pada strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem berkomunikasi interpersonal. Perbedaan kedua yaitu penelitian diatas tidak menggunakan teori namun hanya meneliti pengaruh komunikasi antar pribadi terhadap solidaritas, sedangkan peneliti akan menggunakan teori yaitu Teori Pengurangan Ketidakpastian. Perbedaan ketiga terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian di atas menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

Telaah pustaka yang kedua adalah skripsi berjudul *Fenomena Komunikasi Antarpribadi Dosen Pembimbing Dan Mahasiswa Dalam*

Bimbingan Skripsi (Studi Kasus Kecemasan Berkomunikasi Dan Ketidakpastian Pada Mahasiswa Fisip Usu), yang ditulis oleh Tabita Silitonga mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara tahun 2011.

Fokus dari penelitian ini adalah kecemasan dan ketidakpastian mahasiswa dalam interaksi komunikasi antarpribadi dengan dosen pembimbing dalam bimbingan skripsi, serta komunikasi antarpribadi yang terjadi antara dosen pembimbing dengan mahasiswa dalam bimbingan skripsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan 17 informan yang berasal dari enam departemen di FISIP USU. Penelitian ini menggunakan teori kecemasan berkomunikasi dan pengurangan ketidakpastian dalam komunikasi antarpribadi.

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa interaksi komunikasi antarpribadi mahasiswa dengan dosen pembimbing belum efektif karena sebagian besar mahasiswa kurang membuka diri terhadap dosen pembimbingnya, kurang berempati, lebih melihat pada perbedaan daripada persamaan karakter dirinya dengan dosen pembimbing, serta kurang memberikan penghargaan positif tanpa syarat terhadap dosen pembimbingnya. Berdasarkan hasil analisis dan pengamatan juga ditemukan bahwa faktor penyebab kecemasan dan ketidakpastian mahasiswa terhadap dosen pembimbing dalam interaksi komunikasi antarpribadinya adalah faktor internal mahasiswa yakni persepsi negatif informan terhadap karakter dan metode bimbingan dosen pembimbing.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah yang pertama terletak pada fokus penelitian. Penelitian di atas berfokus pada kecemasan dan ketidakpastian dalam interaksi komunikasi interpersonal, sedangkan peneliti berfokus pada strategi pengurangan ketidakpastian dalam berkomunikasi interpersonal. Perbedaan kedua yaitu penelitian diatas menggunakan dua teori yaitu Teori Kecemasan Berkomunikasi (*Communication Apprehension*) dan Teori Pengurangan Ketidakpastian, sedangkan peneliti hanya akan menggunakan satu teori yaitu Teori Pengurangan Ketidakpastian. Perbedaan ketiga terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian di atas menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

F. Landasan Teori

Teori merupakan dasar pembuatan unit analisis penelitian dan diperlukan untuk menganalisis serta menginterpretasikan data-data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu untuk menjelaskan bagaimana strategi pengurangan ketidakpastian dalam berkomunikasi interpersonal, maka penelitian ini akan menggunakan Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory)* yang dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. Berikut akan dipaparkan beberapa konsep dan teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi Interpersonal

Sebagaimana konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian terhadapnya. Adapun beberapa diantara definisi tersebut yaitu:

1) Weaver dalam *Komunikasi Interpersonal* (2011: 4) menyebutkan bahwa "*interpersonal communication as a dyadic or small group phenomenon which naturally entails communication about the self*" (komunikasi interpersonal sebagai fenomena interaksi diadik dua orang atau dalam kelompok kecil yang menunjukkan komunikasi secara alami dan bersahaja tentang diri).

2) Menurut Devito (dalam Effendy, 2003: 30), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya, dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

3) Deddy Mulyana (2010: 81) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan

setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang paling tidak melibatkan dua orang dalam interaksi pertukaran pesan secara langsung (tatap muka) sehingga mereka dapat memperoleh umpan balik secara langsung pula.

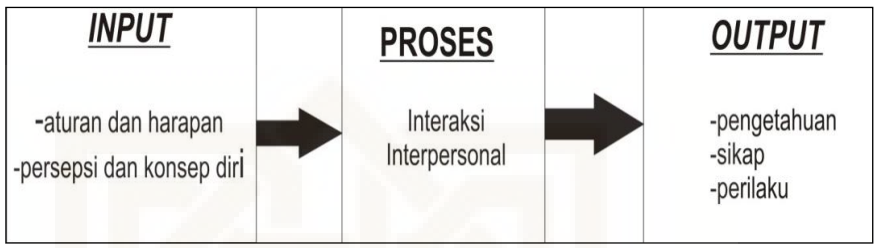
b. Sistem Komunikasi Interpersonal

Geoffany Gordon (dalam Aw, 2011: 55) mendefinisikan sistem sebagai suatu agragasi atau kumpulan objek-objek yang terangkai dalam sebuah pola interaksi dan saling ketergantungan yang teratur. Di dalam sistem tersebut terdapat komponen-komponen yang saling berpengaruh, yaitu komponen *input*, proses dan *output*.

Suranto Aw (2011: 56) mengruraikan bahwa sebagai sebuah sistem, komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses yang dipengaruhi oleh tiga komponen yaitu *input*, proses dan *output*. *Input* adalah komponen penggerak atau sumber daya awal yang menggerakkan proses komunikasi interpersonal, yang terdiri atas aturan dan harapan, serta persepsi dan konsep diri. Adapun komponen proses merupakan proses komunikasi interpersonal itu sendiri, sedangkan komponen *output* yaitu tujuan yang dicapai baik berupa pengetahuan, sikap, maupun perilaku yang dihasilkan dari proses

komunikasi yang terjadi. Berikut skema tentang komunikasi interpersonal sebagai suatu sistem.

Gambar 1. Komunikasi Interpersonal sebagai Sistem



Sumber: Aw (2011: 56)

Gambar diatas mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi interpersonal antara komunikator dengan komunikan yang digerakkan komponen *input* yang meliputi aturan dan harapan, persepsi dan konsep diri. Selanjutnya dihasilkan produk berupa respon dari aktivitas komunikasi intersonal yang mungkin saja hanya sekadar menjadi informasi atau pengetahuan baru, namun mungkin juga mengubah sikap ataupun perilaku komunikan (dalam Aw, 2011: 55-56). Untuk memahami tentang kaitan aturan dan harapan, persepsi dan konsep diri sebagai komponen penggerak komunikasi interpersonal, berikut akan diuraikan secara lebih rinci.

1) Aturan dan Harapan

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu hidup di lingkungan masyarakat, dan setiap lingkungan masyarakat memberlakukan aturan baik berupa nilai-nilai, norma maupun

etika. Aturan tersebut kemudian kemudian diadobsi sehingga menjadi sebuah kebiasaan yang memengaruhi pola perilaku dan cara berkomunikasi seseorang. Selain itu, setiap manusia tentu juga memiliki harapan, tujuan, maupun cita-cita. Harapan yang dimiliki setiap manusia tentu saling berbeda yang dipengaruhi oleh motivasi, pengalaman dan kepribadian masing-masing. Suranto Aw (2011: 57) menyatakan bahwa setiap individu melakukan komunikasi interpersonal karena digerakkan oleh harapan yang dimilikinya tersebut.

Perbedaan harapan dan aturan yang dimiliki setiap individu kemudian menghasilkan cara berkomunikasi yang unik, sehingga berbeda dengan orang lain. Meskipun berasal dari keluarga yang sama sekalipun, karakter seorang anggota keluarga dengan anggota lainnya akan saling berbeda. Hal ini dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang mereka miliki masing-masing, yang tidak hanya terbatas pada lingkungan keluarga.

Terlebih bila antar individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal tersebut berasal dari dua negara berbeda, maka mereka akan memiliki perbedaan aturan dan harapan yang sangat kompleks. Sebab dalam berkomunikasi dan menginternalisasikan pesan yang diterima, mereka akan dipengaruhi norma-norma sosial budaya negaranya masing. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kitty O. Locker (dalam Aw, 2011: 58) bahwa cara berkomunikasi

seseorang dipengaruhi oleh norma sosial budaya yang bersumber dari *national culture* (budaya bangsa), *organizatonal culture* (budaya organisasi) dan *personal culture* (budaya pribadi).

2) Persepsi dan Konsep Diri

a) Persepsi

Persepsi adalah penafsiran informasi yang tertangkap oleh alat indera. Berkaitan dengan proses komunikasi interpersonal, maka tidak terlepas dari adanya persepsi interpersonal. Suranto Aw (2011: 60) mendefinisikan persepsi interpersonal sebagai pemberian makna terhadap stimuli inderawi yang berasal dari rekan komunikasi kita, baik berupa pesan verbal maupun nonverbal. Persepsi memiliki peran penting untuk menentukan keberhasilan komunikasi, sebab bila stimuli (pesan) ditafsirkan salah maka akan menimbulkan kesalahpahaman terhadapnya. Komunikasi interpersonal yang berkesinambungan akan membawa dampak terhadap perubahan persepsi antara komunikan dan komunikator, menjadi lebih baik atau lebih buruk.

b) Konsep Diri

Jalaluddin Rahmat (2011: 98), mendefinisikan konsep diri sebagai gambaran dan penilaian diri kita, pandangan dan perasaan kita tentang diri kita sendiri. Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal,

karena setiap individu melakukan tindakan yang didasari konsep diri yang ia miliki. Misalnya, saya tidak suka saat pembicaraan saya dipotong orang lain maka saya tidak pernah memotong saat orang lain berbicara dengan.

2. Komunikasi Interpersonal dalam Konteks Organisasi

Komunikasi interpersonal umumnya dilakukan pihak-pihak yang saling bertemu secara langsung, dengan melibatkan dua orang yang sudah saling mengenal maupun yang belum pernah saling mengenal. Komunikasi interpersonal memiliki beberapa konteks sebagaimana yang dikemukakan oleh West dan Turner (2013: 36), bahwa komunikasi interpersonal dapat meliputi konteks lingkungan keluarga, pernikahan, media massa, dan organisasi.

Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi, salah satunya terjadi di lingkungan kerja atau perusahaan. Arni Muhammad (2009: 158) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan pondasi keberhasilan sebuah organisasi, termasuk perusahaan. Sebab komunikasi interpersonal dalam sebuah perusahaan melibatkan seluruh karyawan yang memiliki latar belakang personal maupun kultural yang berbeda-beda, sehingga harus dapat terjalin dengan baik demi tercapainya tujuan bersama dalam perusahaan tersebut.

Namun demikian setiap orang dalam sebuah organisasi, tentu memiliki kebutuhan sosial atau interpersonal yang berbeda-beda dan hanya dapat terpenuhi melalui komunikasi interpersonal. William C.

Schutz (dalam Muhammad, 2009: 161-165) menguraikan bahwa ada tiga jenis kebutuhan interpersonal, yang mendorong orang-orang dalam sebuah organisasi untuk melakukan komunikasi interpersonal. Tiga jenis kebutuhan interpersonal tersebut yaitu:

a. Kasih sayang

Kebutuhan akan kasih sayang pada dasarnya berkaitan dengan keinginan setiap individu dalam sebuah organisasi atau perusahaan, untuk disukai oleh orang lain. Dengan disukai, interaksi interpersonal dapat terjalin dengan baik dan nyaman, sehingga kerjasama antar individu dapat terjalin dengan baik pula. Hal ini tentu akan berdampak positif untuk tercapainya tujuan bersama dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

b. Diikutsertakan

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan setiap individu di dalamnya, tentu memiliki keinginan untuk merasa berarti dan diperhitungkan keberadaannya sebagai bentuk penghargaan atas kinerjanya dalam organisasi atau perusahaan yang menaunginya. Dengan perhargaan tersebut, tentu ia akan lebih semangat dan loyal dalam bekerja. Hal ini tentu akan turut berdampak positif dalam pencapaian tujuan bersama organisasi atau perusahaan.

c. Kontrol

Kontrol merupakan kebutuhan yang timbul rasa tanggungjawab dan kepemimpinan terhadap tugas, fungsi dan pekerjaan yang ia miliki

dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Seseorang tentu ingin memperoleh kepercayaan bahwa ia mampu berkontribusi terhadap organisasi atau perusahaan yang menaunginya. Dengan kepercayaan yang diperolehnya seseorang akan menjadi lebih bertanggung jawab untuk memberikan hasil maksimal, demi pencapaian tujuan bersama organisasi atau perusahaan.

3. Teori Pengurangan Ketidakpastian

a. Ketidakpastian Komunikasi

Saat kita terlibat percakapan dengan orang asing atau seseorang yang belum pernah kita kenal misalnya rekan kerja baru, biasanya kita akan memiliki berbagai pertanyaan terhadap orang tersebut. Tentunya kita tidak memiliki jawaban pasti atas pertanyaan-pertanyaan itu, sebab kita belum mengenal orang tersebut secara baik. Saat itulah kita mengalami ketidakpastian, yang kemudian mencoba menafsirkan beberapa alternatif jawaban atas pertanyaan-pertanyaan terhadap orang tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan interaksi komunikasi, untuk mengurangi ketidakpastian yang kita alami.

Berger (dalam Morissan, 2010: 88) mengungkapkan bahwa agar komunikasi yang terjadi berjalan lancar, terkoordinasi dan dapat dipahami, maka seseorang yang mengalami ketidakpatian harus mampu memprediksi bagaimana mitra komunikasinya akan berperilaku. Berbagai prediksi yang dihasilkan kemudian membuat

seseorang menjadi termotivasi untuk mencari informasi tentang orang tersebut, sebagai salah satu strategi pengurangan ketidakpastian.

Lebih lanjut Berger (dalam Morissan, 2010: 87-89) mengungkapkan bahwa ketika berkomunikasi kita akan membuat rencana untuk mencapai tujuan dengan merumuskan berbagai rencana komunikasi yang akan dilakukan, berdasarkan tujuan dan informasi yang telah kita miliki. Semakin besar ketidakpastian yang muncul, maka kita akan semakin berhati-hati untuk menggunakan data yang dimiliki. Kita juga akan lebih cermat dalam membuat rencana komunikasi. Sebab ketika merasa sangat tidak pasti terhadap orang lain, kita akan mulai mengalami krisis kepercayaan terhadap diri sendiri. Hal ini mendorong kita membuat rencana alternatif lain, agar dapat dalam merespon permbicaraan orang lain ketika saling berkomunikasi.

Ketika mengalami ketidakpastian, mungkin kita akan menguranginya dengan menafsirkan berbagai bahasa non verbal yang ditunjukkan orang lain terhadap kita. Selain itu, ketidakpastian juga membuat kita merasakan adanya kebutuhan untuk mendapatkan informasi lebih banyak tentang orang lain, sehingga dapat mengurangi ketidakpastian yang kita rasakan. Misalnya saat seseorang berlaku tidak normal atau kita berharap untuk bertemu lagi dengan orang tersebut, sehingga kita dapat memilih cara berkomunikasi yang tepat dengan orang tersebut.

b. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory)* pertama kali dipelopori oleh Charles Berger dan Ricard Calabrese pada tahun 1975. Tujuan dari teori ini adalah untuk menjelaskan komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian, saat orang asing terlibat percakapan untuk pertama kali. Berger dan Calabrese yakin, bahwa saat orang yang baru pertama kali bertemu kemudian terlibat percakapan, maka mereka akan membuat perkiraan-perkiraan (*prediction*). Berger dan Calabrese (dalam West dan Turner, 2013: 173-175) menyatakan bahwa komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian seseorang, sehingga saat ketidakpastian itu berkurang maka akan tercipta suasana yang kondusif untuk pengembangan hubungan interpersonal. Sebab ketika berkomunikasi dengan orang asing, ada dua jenis ketidakpastian yang mungkin kita alami yaitu ketidakpastian kognitif atau *cognitive uncertainty* dan ketidakpastian perilaku atau *behavioral uncertainty*.

Morissan (2010: 88) mengurangikan lebih lanjut mengenai dua jenis ketidakpastian tersebut. Ketidakpastian kognitif merujuk pada tingkat ketidakpastian tentang keyakinan atau sikap seseorang. Misalnya, saat komentar yang diberikan lawan bicara yang tidak kita kenal tentang diri kita atau tentang apa yang kita kenakan, akan membuat kita bertanya, “Apa yang Ia maksud sebenarnya?,” “Apakah saya harus peduli dengan ucapannya?.”

Adapun ketidakpastian perilaku berkaitan dengan seberapa jauh kita dapat memperkirakan perilaku pada situasi tertentu. Pada umumnya orang mengetahui bagaimana berbicara dan perilaku dengan orang yang belum dikenal seperti misalnya orang itu hanya basa-basi. Namun bila lawan bicara kita mengungkapkan tentang dirinya (*self disclosure*) pada pertemuan pertama dengan kita atau sebaliknya justru bersikap acuh, maka terjadilah ketidakpastian perilaku, orang dapat mengalami ketidakpastian kognitif saja, ketidakpastian perilaku saja, atau bahkan keduanya baik sebelum, selama maupun setelah berinteraksi (Morissan, 2010: 88).

1) Em Griffin (2011: 125) menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang membuat seseorang terdorong untuk mengurangi ketidakpastiannya, yaitu:
   a) *Anticipation of future interaction, because we know we will see them again*. (Antisipasi atas interaksi selanjutnya, sebab kita tahu bahwa kita akan bertemu lagi dengan orang yang baru kita kenal).
   b) *Incentive value, because they have something we want*. (Nilai insentif, sebab kita merasa orang tersebut memiliki sesuatu yang kita inginkan).
   c) *Deviance because they act in a weird* way. (Sikap yang menyimpang dari orang yang baru kita kenal tersebut).

2) Asumsi Teori Pengurangan Ketidakpastian

Umumnya, teori dibangun atas berbagai asumsi yang menggambarkan tentang pandangan para pendirinya, termasuk Teori Pengurangan Ketidakpastian yang memiliki beberapa asumsi yaitu:

a) Individu mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal, saat berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenalnya.
b) Ketidakpastian merupakan situasi yang tidak disukai dan dapat menimbulkan stres secara kognitif, sebab seseorang membutuhkan energi cukup besar untuk menghadapi situasi tersebut.
c) Ketika dua orang yang tidak saling mengenal bertemu dan terlibat percakapan, maka mereka akan berupaya untuk mengurangi ketidakpastian atau meningkatkan prediktabilitas (kemampuan membuat perkiraan terhadap pihak lain). Untuk meningkatkan prediktabilitas, maka seseorang perlu mencari informasi dengan bertanya kepada orang yang baru dikenalnya itu. Semakin banyak interaksi yang terjadi, ketidakpastian akan semakin berkurang.
d) Komunikasi interpersonal merupakan proses yang berkembang setelah melalui beberapa tahapan (fase). Pertama fase awal, yaitu tahapan awal saat seseorang memulai interaksi dengan orang lain yang baru dikenal. Kedua fase personal, yaitu tahapan saat mereka melakukan komunikasi secara lebih spontan dan mulai mengungkapkan informasi yang lebih bersifat individual. Tahap personal bisa terjadi berbarengan dengan tahap awal, namun

umumnya terjadi setelah beberapa kali interaksi. Ketiga fase akhir, yaitu tahap saat seseorang memutuskan untuk meneruskan hubungan yang telah terjadi atau justru memutuskan hubungan tersebut.

e) Komunikasi antarpribadi merupakan alat utama untuk mengurangi ketidakpastian.

f) Jumlah dan sifat informasi yang dimiliki seseorang berubah sepanjang waktu, sebab komunikasi antarpribadi berkembang secara bertahap dan interaksi awak merupakan elemen penting dalam proses perkembangan hubungan interpersonal.

g) Sangat mungkin untuk menduga perilaku orang dengan menggunakan cara seperti hukum (dalam West dan Turner, 2013: 176-178).

3) Aksioma Teori Pengurangan Ketidakpastian

Berger dan Calebrese menggunakan sejumlah aksioma dalam membangun Teori Pengurangan Ketidakpastian ini, yang dikumpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya atau berdasarkan logika akal sehat (*common sense*). Pernyataan atau aksioma yang dikemukakan Berger dan Calebrese masing-masing menunjukkan adanya hubungan antara ketidakpastian dengan sejumlah konsep lainnya. Terdapat sembilan aksioma yang dikemukakan Berger dan Calebrese (dalam West dan Turner, 2013: 179-183), yaitu:

a) Ketidakpastian yang tinggi pada tahap awal saat komunikasi, mendorong peningkatan komunikasi verbal diantara orang yang tidak saling mengenal, sehingga tingkat ketidakpastian semakin menurun.
b) Pada tahap awal interaksi, saat komunikasi nonverbal meningkat maka ketidakpastian menurun.
c) Tingkat ketidakpastian tinggi akan meningkatkan upaya pencarian informasi mengenai perilaku orang lain.
d) Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam suatu hubungan menyebabkan penurunan tingkat keakraban isi komunikasi.
e) Tingkat ketidakpastian yang tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi pula.
f) Kesamaan atau kemiripan yang ada antara komunikan dan komunikator akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
g) Ketidakpastian yang meningkat akan mengurangi perasaan tertarik dalam berinteraksi, dan sebaliknya yaitu penurunan tingkat ketidakpastian akan meningkatkan ketertarikan.
h) Tingkat intensitas interaksi yang semakin tinggi antarpihak yang berkomunikasi akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
i) Tingkat ketidakpastian yang semakin tinggi membuat kepuasan dalam berkomunikasi semakin rendah.

c. Strategi Pengurangan Ketidakpastian pada Komunikasi Interpersonal

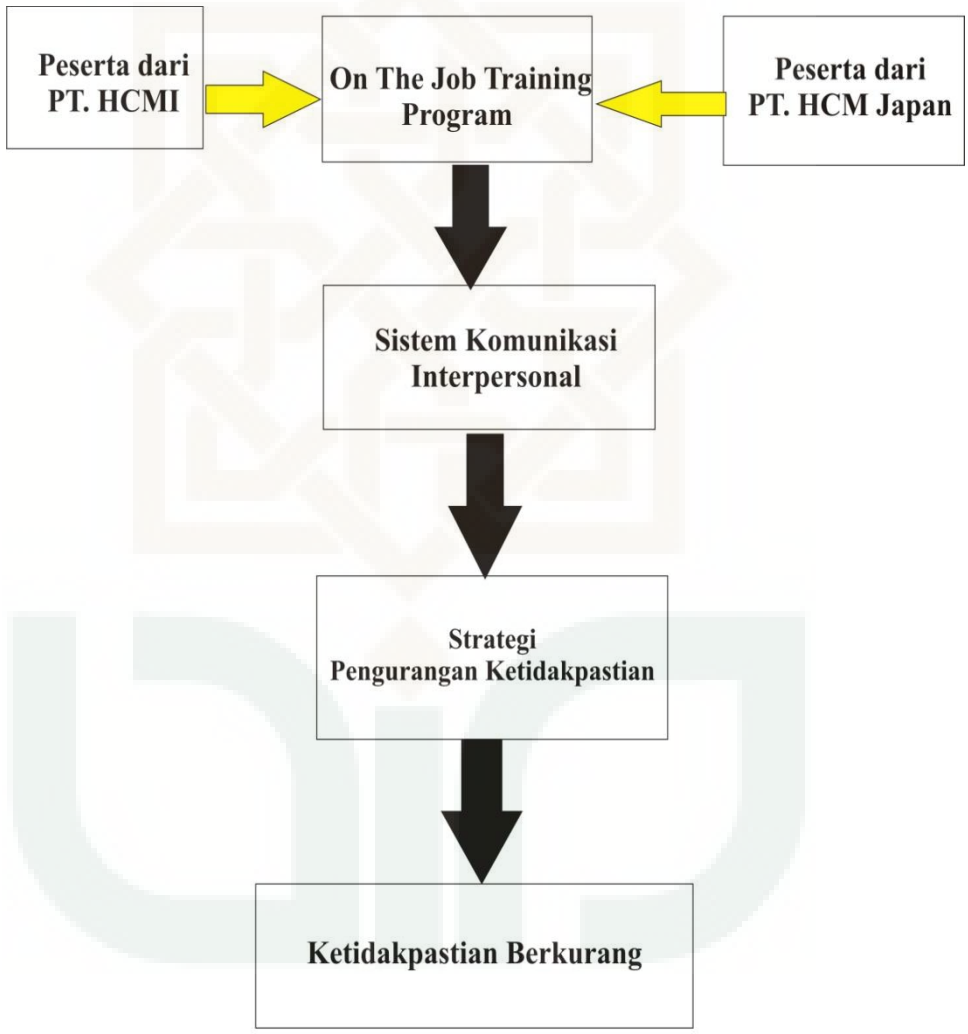
Berger (dalam West dan Turner, 2013: 184), menyatakan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian, seseorang dapat menggunakan tiga strategi pengurangan ketidakpastian yang ada. Ketiga strategi pengurangan ketidakpastian tersebut yaitu:

1. Strategi pasif yaitu dengan kita amati seseorang, baik dalam situasi dimana orang lain mungkin akan pemantauan diri. Pengamatan tersebut dapat kita lakukan dengan memilih situasi untuk mengamati seseorang yang baru kita kenal tersebut saat sedang melakukan sesuatu, sehingga dapat mengamati bagaimana ia bereaksi dengan orang lain maupun bereaksi terhadap sesuatu karena orang lain. Kita juga dapat mengamati saat orang tersebut berbicara dengan orang lain.
2. Strategi aktif, yaitu dengan melakukan sesuatu untuk mencari tahu mengenai seseorang, tanpa berhubungan secara langsung dengan orang tersebut. Misalnya ketika masuk di hari pertama kerja, kita cenderung akan menanyakan karakter atasan kita kepada karyawan lain yang telah lebih dahulu bekerja disana.
3. Strategi Interaktif, yaitu kita berkomunikasi secara langsung dengan orang yang sebelumnya telah kita cari informasi tentangnya. Komunikasi yang terjadi tersebut mungkin melibatkan pembukaan diri, mempertanyakan secara langsung, maupun taktik pencarian informasi yang lain.

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, maka peneliti menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut:

Bagan1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti

H. Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian, dibutuhkan metode agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis, sehingga menghasilkan penjelasan yang akurat atas masalah yang diteliti. Metode merupakan keseluruhan cara berpikir yang digunakan peneliti untuk menemukan jawaban dan penjelasan dari masalah yang diteliti. Pawito (2008: 83) menyatakan bahwa metode penelitian meliputi cara dan prinsip berpikir mengenai masalah yang diteliti, pendekatan yang digunakan, dan prosedur ilmiah yang ditempuh untuk mengumpulkan dan menganalisis data, serta menarik kesimpulan. Berikut ini adalah pemaparan metode penelitian, yang akan digunakan oleh peneliti.

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, jenis penelitian yang akan digunakan peneliti adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Edmund Husserl, salah satu tokoh fenomenologi (dalam Kuswarno, 2009: 10) menyatakan bahwa melalui pendekatan fenomenologi, kita dapat mempelajari bentuk-bentuk pengalaman dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung, seolah-olah kita mengalaminya.

Alex Sobur (2013: x) menyatakan bahwa pada dasarnya penelitian fenomenologis merupakan penelitian yang mencoba memahami persepsi masyarakat, perspektif, dan pemahaman terhadap situasi tertentu (fenomena). Dengan kata lain, penelitian fenomenologis berusaha menjawab pertanyaan “Bagaimana rasanya mengalami hal ini dan itu?.” Oleh karena

itu dengan melihat berbagai perspektif dari situasi yang sama, peneliti dapat membuat berbagai generalisasi atas sebuah pengalaman dari perspektif *insider*.

Selain itu dalam jurnal *Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi* (2008: Hasbiansyah) disebutkan bahwa pada dasarnya, ada dua hal utama yang menjadi fokus dalam penelitian fenomenologi, yakni:

a. *Textural description*, yaitu apa yang dialami oleh subjek penelitian tentang sebuah fenomena maupun apa yang dialami oleh aspek objektif.
b. *Structural description*, yaitu bagaimana subjek mengalami dan memaknai pengalamannya sehingga deskripsi yang diuraikan berisi aspek subjektif yang berkaitan dengan pendapat, penilaian, perasaan, harapan serta respon subjektif lainnya dari subjek penelitian, yang berkaitan dengan pengalaman tersebut.

Namun dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan fokus pada apa yang dialami oleh subjek penelitian tentang sebuah fenomena (*textural description).*

Lebih lanjut Alex Sobur menyatakan bahwa terdapat beberapa isu utama yang berkaitan dengan fenomenologi. Isu-isu tersebut yaitu:

1) Pertama, fenomenologi merupakan metode penelitian kualitatif yang menjadi strategi pilihan untuk mengarahkan peneliti memahami seluruh penelitian.

2) Kedua, penjelasan yang diperoleh, diharapkan mampu membuat peneliti memperoleh pemahaman tentang esensi pengalaman hidup orang lain. Pemahaman tersebut setidaknya harus dapat menjawab pertanyaan- pertanyaan seperti *What, Why* dan *How*.

3) Ketiga, fenomenologi perspektif penelitian yang dapat dipelajari dalam beberapa *term domains of inquiry*.

4) Keempat, fenomenologi sebagai metode penelitian yang dipandang sebagai studi tentang fenomena, sifat dan makna.

Alasan peneliti menggunakan metode ini karena peneliti ingin menjelaskan tentang fenomena pengurangan ketidakpastian berdasarkan pengalaman-pengalaman seseorang dalam menghadapi situasi tertentu, dari sudut pandang yang dimilikinya. Oleh karena itu hal tersebut harus digali secara mendalam tanpa adanya reduksi ataupun isolasi terhadap variabel-variabel tertentu, sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang dialami oleh subjek penelitian berkaitan dengan fenomena tersebut.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah para peserta *On The Job Training Program* ke Jepang dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia yang berangkat pada tahun 2009-2012. Subjek akan dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Rachmat Kriyantono (2006: 154) menyebutkan bahwa teknik *purposive sampling* bertujuan untuk menyeleksi orang-orang kriteria berdasarkan tertentu yang dibuat

peneliti sesuai tujuan penelitian. Adapun kriteria yang ditentukan peneliti adalah sebagai berikut:

1) Informan merupakan peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012.
2) Informan telah bekerja lebih dari lima tahun di PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia.
3) Informan sudah pernah berinteraksi langsung dengan warga negara Jepang selama lebih dari satu tahun.

Selain peserta *On The Job Training Program* peneliti juga akan mewawancarai *Career Development Section* sebagai pihak pengelola, untuk memperoleh informasi mendalam mengenai program tersebut.

b. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah strategi pengurangan ketidakpastian dalam komunikasi interpersonal pada peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012.

3. Unit Analisis

Berdasarkan objek yang akan diteliti dan teori yang telah dipaparkan, maka terdapat dua unit analisis dari penelitian yang akan dilakukan. Pertama sistem komunikasi interpersonal yang memiliki tiga elemen yaitu *input*, proses dan *output*. Kedua strategi pengurangan ketidakpastian yang

dikemukakan oleh Berger yang meliputi tiga strategi pengurangan ketidakpastian yaitu strategi aktif, pasif, dan interaktif.

4. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang relevan yaitu berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti adalah:

a. *In-depth Interview* (wawancara mendalam)

Wawancara mendalam secara umum merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab seraya bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang difokuskan pada unit analisis yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara mendalam secara langsung dan bersifat semi-terstruktur, dimana peneliti merancang serangkaian pertanyaan sebagai panduan wawancara sebagai penuntun bukan mendikte. Oleh karena itu urutan pertanyaan dapat dipilih secara bebas, dengan mengikuti perhatian informan (Sobur, 2013: 435-436). Informan yang dimaksud yaitu para peserta *On The Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia

pemberangkatan tahun 2009-2012 dan *Career Development Section* sebagai pihak pengelola program.

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk menelusuri data historis. Sifat utama dari data ini adalah tak terbatas ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi dimasa lalu. Peneliti akan memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, baik berupa foto atau laporan tertulis.

5. Teknik Analisis Data

Data-data yang telah diperoleh peneliti, selanjutnya akan dibahas dan dianalisis menggunakan pendekatan fenomenologi transendental yang dicetuskan oleh Edmund Husserl. Pendekatan tersebut memiliki empat tahap, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana narasumber memberikan pemahaman dan pengalamannya tentang ketidakpastian serta bagaimana strategi mereka untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Engkus Kuswarno (2009: 47-53) menguraikan keempat tahap analisis dalam pendekatan fenomenologi transendental Husserl sebagai berikut:

a. Epoche

Epoche berasal dari bahasa Yunani yang berati “menjauh dari” dan “tidak memberikan suara.” Husserl menggunakan *epoche* sebagai *term* untuk bebas dari prasangka. Hal ini bertujuan agar kita mampu mengesampingkan penilaian, bias, dan pertimbangan awal kita

terhadap suatu objek. Pada dasarnya *epoche* adalah pemutusan hubungan dengan pengalaman dan pengetahuan yang peneliti miliki sebelumnya.

Epoche dilakukan dengan memisahkan fenomena dari keseharian dan unsur-unsur fisiknya, serta mengeluarkan "kemurnian" yang ada padanya. Epoche akan membuat kita masuk ke dalam dunia internal yang murni, sehingga memudahkan untuk memahami diri dan orang lain. Dengan kata lain *epoche* merupakan cara untuk melihat dan menjadi mental yang bebas.

b. Reduksi Fenomenologi

Bila *epoche* menjadi langkah awal untuk memurnikan objek dari pengalaman dan prasangka awal, maka tugas dari reduksi fenomenologi adalah membahasakan bagaimana objek itu terlihat. Bukan hanya dalam konteks objek secara ekternal, namun juga meliputi kesadaran dalam tindakan internal, pengalaman, ritme dan hubungan antara fenomena dengan "aku" sebagai subjek penelitian. Fokus tahap ini terletak pada kualitas dari pengalaman, sedangkan tantangannya ada pada pemenuhan sifat-sifat alamiah dan makna dari pengalaman.

Reduksi akan membawa kita kembali pada bagaimana kita mengalami sesuatu, memunculkan kembali penilaian atau asumsi awal dan mengambalikan sifat-sifat alamiahnya. Reduksi fenomenologi bukan hanya sebagai cara untuk melihat, namun juga sebagai cara

untuk mendengar suatu fenomena dengan kesadaran dan hati-hati. Singkatnya, reduksi fenomenologi adalah cara untuk melihat dan mendengar fenomena dalam tekstur dan makna aslinya.

c. Variasi Imajinasi

Setelah melakukan tahap reduksi fenomenologi, tahap selanjutnya adalah variasi imajinasi yang muncul untuk mencari makna-makna dengan memanfaatkan imajinasi, kerangka rujukan, pemisahan dan pembalikan, pendekatan terhadap fenomena dari perspektif, posisi, peranan, serta fungsi yang berbeda. Tujuan tahap ini adalah untuk melihat bagaimana fenomena berbicara mengenai dirinya. Dengan kata lain, tahap ini bertujuan untuk menjelaskan struktur esensial dari fenomena. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan berpikir imajinatif sehingga dapat menemukan makna-makna potensial agar sesuatu yang awalnya tidak terlihat menjadi terlihat jelas.

Inti dari tahap variasi imajinasi adalah membongkar hakikat fenomena dengan memfokuskan pada kemungkinan-kemungkinan yang murni. Selain itu, pada tahap ini struktur dari pengalaman diungkapkan, dimana kondisi yang hakiki dimunculkan. Oleh karena itu pada tahap ini dunia dihilangkan sehingga segala sesuatu menjadi mungkin, dan segala pendukung dijauhkan dari fakta serta entitas yang dapat diukur dan diletakkan pada makna maupun hakikatnya.

d. Sintesis Makna dan Esensi

Selanjutnya sebagai tahap terakhir dalam analisis data pendekatan pendekatan fenomenologi transendental, adalah sintesis makna dan esensi. Tahap ini merupakan penyatuan dasar-dasar deskripsi tesktural dan struktural, ke dalam suatu pernyataan yang menggambarkan hakikat suatu fenomena secara keseluruhan. Dengan demikian tahap sintesis makna dan esensi menjadi tahap penegakan mengenai hakikat. Husserl mendeksripsikan esensi sebagai sesuatu yang umum dan bersifat universal juga kondisi atau kualitas yang menjadikan sesuatu. Esensi tidak pernah terungkap secara sempurna.

Sintesis struktural dan tekstural yang fundamental akan mewakili esensi yang ada dalam waktu dan tempat tertentu, baik dari sudut pandang imajinatif maupun studi reflektif seseorang terhadap suatu fenomena. Lebih lanjut Husserl menyatakan bahwa setiap sifat fisik akan menarik kita ke dalam pengalaman yang tidak terbatas. Namun keanekaragaman pengalaman akan meninggalkan cara untuk tetap mendekat.

6. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan upaya untuk menunjukkan validitas dan reliabilitas data penelitian. Validitas merupakan tolok ukur sejauh mana data yang telah diperoleh secara akurat, untuk mewakili realitas yang diteliti. Sedangkan reliabilitas merupakan tingkat konsistensi hasil dari penggunaan cara pengumpulan data yang digunakan (Pawito, 2008: 97).

Teknik keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Rachmat Kriyantono (2006: 70-71) menyatakan bahwa triangulasi sumber (triangulasi data) adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan sebuah informasi, yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Lebih lanjut Burhan Bungin (2007: 252) menguraikan bahwa proses triangulasi dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses pengumpulan dan analisis data, hingga peneliti merasa yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan informasi maupun sesuatu yang perlu dikonfirmasi kepada informan. Dalam penelitian ini, triangulasi data akan diuraikan di dalam pembahasan dan analisis data penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Ketidakpastian yang dialami para peserta *On The Job Training Program* merupakan jenis ketidakpastian kognitif, yang disebabkan oleh dua faktor. *Pertama* keterbatasan kemampuan berbahasa Jepang. Hal ini membuat mereka seringkali tidak mampu memahami perbincangan dengan rekan-rekannya di Jepang sehingga mereka mengalami ketidakpastian kognitif, karena bingung bagaimana untuk merespon perbincangan tersebut.

Kedua, keterbatasan informasi dan pengetahuan mereka terhadap situasi negara Jepang maupun karakter masyarakat disana. Ketidakpastian yang dialami para peserta membuat mereka merasa khawatir dan cemas dalam menghadapi situasi di lingkungan barunya, karena tidak sesuai dengan persepsi dan konsep diri yang dimiliki. Bahkan beberapa peserta juga merasa canggung untuk mulai berinteraksi dengan rekan-rekan barunya di Jepang. Hal ini disebabkan karena mereka belum memiliki gambaran pasti mengenai situasi negara Jepang maupun karakter masyarakat disana.

Para peserta kemudian termotivasi mengurangi ketidakpastian mereka, dengan mengaplikasikan strategi-stretegi pengurangan ketidakpastian yang dikemukakan oleh Charles Berger. Motivasi pengurangan ketidakpastian dilakukan para peserta untuk mendapatkan nilai insentif, yang juga berkaitan

dengan pemenuhan kebutuhan komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi. Dalam hal ini para peserta ingin memenuhi kebutuhan kasih sayang untuk disukai, sehingga menjalin interaksi secara akrab dengan rekan-rekan barunya di Jepang. Adapun strategi-strategi pengurangan ketidakpastian dilakukan para peserta *On The Job Training Program*, yaitu:

1. Strategi aktif, yang dilakukan para peserta *On The Job Training Program*, baik melalui internet maupun bertanya kepada senior-senior yang telah terlebih dahulu mengikuti program tersebut. Pencarian informasi yang dilakukan para peserta merupakan bentuk strategi pengurangan ketidakpastian secara aktif. Pencarian informasi tersebut berkaitan dengan bagaimana situasi negara Jepang, karakter masyarakat disana, dan bagaimana aturan dalam berkomunikasi di Jepang.
2. Strategi pasif, dimana para peserta tidak serta merta berinteraksi langsung dengan rekan-rekan baru mereka di Jepang, melainkan terlebih dahulu berusaha mencari informasi mengenai situasi lingkungan maupun karakter rekan-rekan barunya tersebut melalui pengamatan. Pengamatan yang dilakukan para peserta merupakan bentuk strategi pengurangan ketidakpastian secara pasif. Pengamatan tersebut berkaitan dengan bagaimana cara kerja orang Jepang dan bagaimana karakter mereka dalam interaksi interpersonal yang dilakukan.
3. Strategi interaktif yaitu setelah memperoleh gambaran melalui pengamatan yang telah dilakukan, para peserta mulai menjalin interaksi dengan rekan-rekan barunya di Jepang. Mereka melakukan interaksi

langsung dengan menyapa, berbincang dan pergi bersama. Interaksi secara langsung yang dilakukan para peserta *On The Job Training Program* dengan rekan-rekan barunya di Jepang, merupakan bentuk strategi pengurangan ketidakpastian secara interaktif.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dengan hasil yang telah dipaparkan, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. **Bagi peneliti selanjutnya:**

   Selain dengan metode *in-depth interview*, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bidang komunikasi interpersonal dengan menggunakan metode observasi partisipan. Sebab melalui metode tersebut peneliti selanjutnya akan menjadi bagian dari subjek penelitian, sehingga dapat melihat dan mengalami secara langsung segala aktivitas perilaku maupun bahasa verbal serta non verbal mereka. Dengan demikian peneliti selanjutnya akan memperoleh data lapangan yang lebih lengkap dan komprehensif, sehingga dapat menganalisis fenomena yang ada secara lebih mendalam.

2. **Bagi perusahaan terkait:**

   Bagi perusahaan terkait, khususnya PT. JIAEC Indonesia sebagai lembaga pelatihan Bahasa Jepang para peserta *On The Job Training Program*, peneliti menyarankan agar pelatihan bahasa tersebut bukan

hanya meliputi Bahasa Jepang secara formal melainkan pula secara non formal. Sebab ketika sudah di Jepang para peserta seringkali tidak dapat memahami perbincangan dengan rekan-rekannya disana, karena mereka sering berbincang menggunakan menggunakan Bahasa Jepang non formal. Sedangkan pada pelatihan bahasa yang diikuti para peserta *On The Job Training Program,* mereka hanya mendapat pelatihan Bahasa Jepang secara formal.

3. **Bagi peserta *On The Job Training Program*:**

   Bagi peserta *On The Job Training Program* periode selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mengurangi ketidakpastian yang dialami dengan mengaplikasikan ketiga strategi yang ada, yaitu strategi aktif, pasif dan interaktif. Namun mengenai strategi aktif, peneliti menyarankan agar para peserta selanjutnya memastikan informasi yang diperoleh kepada lembaga pelatihan bahasa (karantina) terkait. Hal ini bertujuan agar mereka dapat memperoleh gambaran pasti mengenai situasi dan karakter masyarakat disana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Griffin, Em. 2011. *A First Look at Communication Theory Eight Edition.* New York: McGraw-Hill.

Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi* Cetakan keempat. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kuswarno, Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi, Fenomenologi, Konsepsi, Pedoman Dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjajaran.

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morissan. 2010. *Psikologi Komunikasi.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Onong U. Effendy. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif.* Yogyakarta: LKiS.

Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rahardjo, Turnomo, (ed). 2005. *Menghargai Perbedaan Kultural Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sobur, Alex. 2013. *Filsafat Komunikasi: Tradisi dan Metode Fenomenologi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

West, Richard & Lynn H. Turner. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 3* (Brian Marswendy. Terjemahan). Jakarta: Salemba Humanika.

1990. *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 5* (H. Salim Bahreisy & H. Said Bahreisy). Surabaya: PT. Bina Ilmu.

Skripsi:

Ardiansyah, Ari. 2010. *Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Solidaritas Warga Rumah Susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya.* Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Silitonga, Tabita. 2011. *Fenomena Komunikasi Antarpribadi Dosen Pembimbing Dan Mahasiswa Dalam Bimbingan Skripsi (Studi Kasus Kecemasan Berkomunikasi Dan Ketidakpastian Pada Mahasiswa Fisip Usu).* Universitas Sumatera Utara.

Jurnal:

Hasbiansyah, O. 2008. *Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi*. Mediator. Vol. 9, No. 1.

Digital/ internet:

http://quran.com/17 (diakses pada 3/3/2015 pukul 05:50 WIB)

www.hitachi-cmid.com, 2014 (diakses pada 30/4/2015 pukul 09:30 WIB)

www.hitachi-c-m.com, 2014 (diakses pada 30/4/2015 pukul 09:50 WIB)

www.hitachi.co.id , 2015 (diakses pada 30/4/2015 pukul 10:00 WIB)

www.jiaec.co.id, 2015 (diakses pada 14/5/2015 pukul 09:10 WIB)

www.jiaec.jp, 2014 (diakses pada 14/5/2015 pukul 09:30 WIB)

LAMPIRAN - LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE		
NO	**KATEGORI**	**PERTANYAAN**
1	**Identitas Diri**	1. Mohon disebutkan nama lengkap, *section*, dan lama bekerja.
2	**Aktivitas *On The Job Training Program***	2. Apakah Anda pernah mengikuti program pelatihan ke Jepang dari perusahaan? Jika iya, berapa lama program itu berlangsung? 3. Dimana Anda ditempatkan dan apakah hanya sendiri disana? 4. Aktivitas apa saja yang dilakukan selama mengikuti *training*? 5. Adakah proses karantina/pelatihan yang diberikan perusahaan sebelum berangkat?
3	**Aturan dan Harapan**	6. Adakah aturan-aturan dalam berkomunikasi di Jepang? Apakah berbeda dengan Indonesia? 7. Jika iya, apa yang berbeda dan bagaimana Anda menyesuaikan diri dengan perbedaan itu? 8. Apa yang membuat Anda termotivasi untuk berkomunikasi dengan rekan-rekan baru Anda di Jepang? 9. Apa yang Anda harapkan dari interaksi tersebut?
4	**Persepsi Diri**	10. Sebelum mengikuti program itu, apakah Anda pernah bertemu dan berbicara langsung dengan orang Jepang? 11. Apa yang Anda pikirkan tentang negara Jepang dan orang Jepang sebelum mengikuti program *training* tersebut?

		12. Adakah kekhawatiran yang Anda rasakan sebelum berangkat ke Jepang? 13. Bagaimana perasaan Anda ketika pemberangkatan dan pertama kali sampai di Jepang?
5	**Konsep Diri**	14. Bagaimana rasanya memasuki lingkungan kerja baru (di Jepang)? 15. Bagaimana pendapat Anda setelah bertemu rekan-rekan baru di Jepang?
6	**Interaksi Antarpribadi**	16. Apa yang Anda lakukan ketika hari pertama masuk *training*? 17. Apakah Anda bisa langsung akrab dengan rekan-rekan baru di Jepang?? Jika tidak, berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk bisa akrab dengan mereka? 18. Apa yang Anda lakukan untuk bisa akrab dengan mereka? 19. Apakah Anda pernah mengalami konflik atau masalah di lingkungan kerja ketika disana? 20. Jika iya, apa misalnya dan bagaimana Anda menyelesaikannya?
7	**Ketidakpastian dalam Interaksi Antarpribadi**	21. Adakah kesulitan yang Anda alami selama mengikuti *training*? 22. Ketika pertama kali berkenalan dengan rekan-rekan disana, bagaimana prosesnya dan apa respon mereka terhadap Anda? 23. Bagaimana Anda memulai interaksi dengan rekan dari Jepang ketika disana? 24. Adakah rasa canggung ketika Anda berkomunikasi dengan mereka?

		25. Apakah Anda sempat ketidakpahaman tentang apa yang diucapkan maupun sikap yang ditunjukkan rekan Anda dari Jepang? Jika iya, apa misalnya? 26. Bagaimana cara Anda menunjukkan ketidakpahaman tersebut kepada mereka? 27. Bagaimana respon mereka terhadap ketidakpahaman Anda?
8	**Strategi Pengurangan Ketidakpastian**	28. Apa yang Anda lakukan untuk mengakrabkan diri dengan mereka? 29. Bagaimana cara Anda untuk menyesuaikan diri dengan mereka?
Strategi Pasif		30. Sebelum berangkat ke Jepang, apakah Anda pernah mencari tahu tentang negara Jepang dan orang Jepang? 31. Jika iya, melalui apa Anda mencari informasi tersebut? 32. Bagaimana cara anda memahami karakter orang disana (misalnya sifat ataupun kebiasaan)? Apakah dengan bertanya langsung atau cukup dengan mengamatinya? 33. Ketika jam kerja, apakah Anda pernah mengamati aktivitas maupun pola kerja mereka (rekan-rekan di Jepang)?
Strategi Aktif		34. Apakah Anda pernah menanyakan karakter rekan-rekan Anda di Jepang, kepada rekan Anda dari Indonesia yang terlebih dahulu disana?

	Strategi Interaktif	35. Apakah Anda sering menyapa, mengobrol maupun pergi bersama rekan-rekan Anda di Jepang? 36. Apakah Anda sering bertukar pikiran dengan mereka?
9	**Output Interaksi**	37. Apakah ada perubahan pendapat maupun sikap Anda terhadap negara Jepang dan orang Jepang setelah mengikuti program tersebut? Jika iya, apa yang membuat berubah? 38. Bagaimana keakraban Anda dengan rekan-rekan di Jepang setelah selesai mengikuti *On The Job Training Program*, berakhir atau masih saling berkomunikasi? 39. Apa yang membuat Anda mengakhiri/ terus menjalin keakraban dengan rekan Anda disana? 40. Jika masih akrab, apa yang Anda lakukan untuk menjaga hubungan baik itu?

Kegiatan Masa Karantina di Asrama JIAEC, yang Salah Satunya Diikuti Para Peserta *On The Job Training Program* (Jalur *Direct Program*) dari PT. HCMI

Suasana kelas Bahasa Jepang yang salah satunya diikuti oleh para peserta *On The Job Training Program* (Jalur *Direct Program*) dari PT. HCMI di Asrama JIAEC Jepang.

(Sumber: www.jiaec.jp)

Aktivitas Kerja Para Peserta *On The Job Training Program* dari PT. HCMI

Sumber: www.jiaec.jp

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peserta

Kegiatan Kunjungan Kebudayaan (*Cultural Visit*) Para Peserta *On The Job Training Program* dari PT. HCMI

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peserta

Kebersamaan Para Peserta *On The Job Training Program* dari PT. HCMI Bersama Rekan-Rekan dari Jepang.

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peserta