

**PROSES KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA ANTARA WISATAWAN ASING  
DENGAN PEDAGANG DI KAWASAN WISATA KOTA TUA**

Eka Perwitasari Fauzi<sup>1</sup>, Reza Ari Setiawan<sup>2</sup>

eka.perwitasari@mercubuna.ac.id

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta

***Abstract***

*This research refers to the Cross-Cultural Communication Process, where culture is continuous and present everywhere, culture also deals with the physical form and social environment that affect our lives. Through constructivism, researchers want to know whether individuals make interpretations and act according to the various conceptual categories in their thinking. The results of the research that the researchers have done, then the process of symbolic interaction between foreign tourists and traders that occurred in the Fatahillah Museum (Old Town) area of DKI Jakarta is included in the KAB dimension, namely the channel passed by KAB messages (both verbal and nonverbal). Can be seen from the results of research relating to channels of communication between individuals or people who use symbols to interact with each other and can be understood by each other (in giving the meanings of the symbols used).*

*Keywords: Cross Cultural Communication, Symbol, Tourist Area*

***Abstrak***

Penelitian ini mengacu kepada Proses Komunikasi Lintas Budaya, Dimana budaya berkesinambungan dan hadir dimana-mana, budaya juga berkenaan dengan bentuk fisik serta lingkungan sosial yang mempengaruhi hidup kita. Melalui konstruktivisme, peneliti ingin mengetahui apakah individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada didalam pemikirannya. Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka proses interaksi simbolik antara wisatawan asing dengan pedagang yang terjadi di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta termasuk dalam dimensi KAB yaitu saluran yang dilalui oleh pesan-pesan KAB (baik yang bersifat verbal maupun nonverbal). Dapat dilihat dari hasil penelitian yang berkaitan dengan saluran komunikasi antar pribadi atau orang yang menggunakan simbol untuk saling berinteraksi dan dapat di mengerti satu sama lain (dalam pemberian makna-makna dari simbol-simbol yang digunakan).

*Kata Kunci: Komunikasi Lintas Budaya, Simbol, Kawasan Wisata*

## A. Pendahuluan

Proses interaksi simbolik merupakan kebutuhan pokok manusia, karena hampir semua pernyataan manusia yang ditunjukkan untuk kepentingan dirinya, maupun untuk kepentingan orang lain dinyatakan dalam bentuk simbol. Hubungan antara pihak-pihak yang ikut serta dalam proses komunikasi banyak ditentukan oleh simbol atau lambang-lambang yang digunakan dalam berkomunikasi.

Simbol dapat dinyatakan dalam bentuk isyarat-isyarat tertentu (non-verbal). Simbol membawa pernyataan dan diberi arti oleh penerima, karena itu memberi arti terhadap simbol yang dipakai dalam berkomunikasi bukanlah hal yang mudah, melainkan persoalan yang cukup rumit.

Komunikasi lintas budaya sangat penting, karena didalam komunikasi lintas budaya terdapat pertukaran pesan yang disampaikan secara lisan dan tertulis antara dua orang yang berada di latar belakang budaya yang berbeda, terutama untuk mencapai pengertian dan kerjasama saling menguntungkan.

Objek penelitian ini adalah proses interaksi simbolik dalam hubungan komunikasi lintas budaya yang terjadi di antara kedua belah pihak dan subjek penelitian ini yakni pedagang dengan wisatawan asing di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) Jakarta. Yang membuat penelitian ini menarik untuk diteliti karena para pedagang yang berada di Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta masih ada yang belum bisa menggunakan bahasa Inggris, yang pada akhirnya para pedagang hanya menggunakan simbol-simbol tertentu untuk menawarkan dagangannya kepada wisatawan asing.

Penelitian ini berfokuskan pada proses interaksi simbolik dalam hubungan komunikasi lintas budaya antara wisatawan asing dengan pedagang di Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menyusun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu: Dalam komunikasi Non verbal adanya komunikasi simbolik, dalam hal ini bagaimana terjadinya proses interaksi simbolik antara wisatawan asing dengan pedagang dikawasan Museum Fatahillah (kota tua) DKI Jakarta?

## B. Tinjauan Pustaka

Pengertian komunikasi menurut Larry A. Samovar, Richard E. Porter, dan Edwin R. McDaniel (2010) “komunikasi merupakan proses dinamis di mana orang berusaha untuk berbagi masalah internal mereka dengan orang lain melalui penggunaan symbol”. Menurut Miller dalam Suryanto “komunikasi merupakan *center of interest* yang ada dalam

situasi perilaku manusia yang memungkinkan suatu sumber secara sadar mengalihkan pesan kepada penerima dengan tujuan mempengaruhi perilaku tertentu.

Dari pengertian komunikasi menurut para ahli maka dapat disimpulkan pengertian komunikasi suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Budaya adalah suatu konsep yang membangkitkan minat, secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna dan diwariskan dari generasi ke generasi, melalui usaha individu dan kelompok. Budaya menampilkan diri, dalam pola-pola bahasa dan bentuk-bentuk kegiatan dan perilaku; gaya berkomunikasi; objek materi, seperti rumah, alat dan mesin yang digunakan dalam industry dan pertanian, jenis transportasi, dan alat perang.

Budaya berkesinambungan dan hadir dimana-mana, budaya juga berkenaan dengan bentuk fisik serta lingkungan sosial yang mempengaruhi hidup kita. Budaya kita, secara pasti mempengaruhi sejak dalam kandungan hingga mati dan bahkan setelah mati, kita dikuburkan dengan cara-cara yang sesuai dengan budaya kita. Budaya dipelajari tidak diwariskan secara genetik, budaya juga berubah ketika orang-orang berhubungan anatar yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi lintas budaya merupakan pertukaran makna yang berbentuk symbol-simbol yang dilakukan dua orang berbeda latar belakang budayanya.

Komunikasi lintas budaya terjadi bila sumber pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesan adalah anggota dari suatu budaya lainnya. Dalam keadaan demikian, kita dihadapkan kepada masalah-masalah penyediaan pesan. Dalam komunikasi lintas budaya, suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi pula secara lintas budaya dengan budaya lainnya.

Komunikasi lintas budaya adalah proses pertukaran pikiran dan makna antara orang-orang yang berbeda budaya. Dalam pengertian lebih luas lagi, komunikasi lintas budaya merupakan pertukaran pesan yang disampaikan secara lisan, tertulis, bahkan secara imajiner antara dua orang yang berbeda latar belakang budaya. Dalam komunikasi ini terjadi pembagian pesan yang berbentuk informasi atau hiburan yang disampaikan secara lisan, tulisan, imajiner, atau model lainnya yang dilakukan oleh dua orang yang berbeda latar budayanya.

Proses pembagian informasi itu dilakukan juga melalui bahasa tubuh, gaya atau tampilan pribadi, atau bantuan media lain yang berada disekitarnya yang dapat

memperjelas pesan yang disampaikan. Atas dasar itu, para pakar menyebut komunikasi lintas budaya sebagai proses pengalihan pesan atau informasi, gagasan, atau perasaan, yang dilakukan seseorang melalui saluran dan media tertentu kepada orang lain yang keduanya berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dan menghasilkan efek tertentu pula. Komunikasi lintas budaya juga memfokuskan pembahasannya pada perbandingan fenomena komunikasi dalam budaya-budaya yang berbeda. Misalnya, bagaimana gaya komunikasi wanita dalam budaya Amerika Serikat dan budaya Indonesia.

### C. Metode

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah Paradigma Konstruktivisme. Teori Konstruktivisme menyatakan bahwa individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada didalam pemikirannya. Menurut teori ini, realitas tidak menunjukkan dirinya dalam bentuknya yang kasar, tetap harus disaring terlebih dahulu melalui bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Paradigma Konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivisme. Menurut Hidayat (2003), dalam pandangan konstruktivisme, bahasa tidak lagi hanya dilihat sebagai alat untuk memahami realitas objektif belaka dan dipisahkan dari subjek sebagai penyampaian pesan. Konstruktivisme justru menganggap subjek sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosialnya. Subjek memiliki kemampuan melakukan control terhadap maksud-maksud tertentu dalam setiap wacana.

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang mendalam (*in-depth*), berorientasi pada kasus dari sejumlah kecil kasus, termasuk satu studi kasus. Riset kualitatif berupaya menemukan data secara terperinci dari kasus tertentu, sering kali dengan tujuan menemukan bagaimana sesuatu terjadi (Kriyantono, 2009). Tujuan utama riset kualitatif adalah untuk membuat suatu fakta dapat dipahami, dan sering kali tidak terlalu menekankan pada penarikan kesimpulan (generalisasi), atau tidak menekankan pada perkiraan (prediksi) dari berbagai pola (yang ditemukan).

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang dimintai untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.

1. Para pedagang yang berada di sekitar kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta.
2. Para wisatawan asing yang berada di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada informan terkait proses interaksi simbolik yang terjadi antara wisatawan asing dengan para pedagang yang berada di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta serta peneliti juga memperoleh data penelitian dengan melalui studi ke perpustakaan untuk melengkapi proses penelitian.

#### **D. Hasil Pembahasan**

Penelitian ini menggunakan teori konstruktivisme, pandangan konstruktivisme menyatakan bahwa individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada didalam pemikirannya. Menurut teori ini, realitas tidak menunjukkan dirinya dalam bentuknya yang kasar, tetap harus disaring terlebih dahulu melalui bagaimana cara seseorang melihat sesuatu.

Teori konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivisme. Dalam pandangan konstruktivisme, bahasa tidak lagi hanya dilihat sebagai alat untuk memahami realitas objektif belaka dan dipisahkan dari subjek sebagai penyampaian pesan. Konstruktivisme justru menganggap subjek sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosialnya. Subjek memiliki kemampuan melakukan control terhadap maksud-maksud tertentu dalam setiap wacana (Hidayat, 2003).

##### **1. *Mind (Pikiran)***

*Mind* identik dengan simbol. Sebelum kita membahas apa itu *mind*, alangkah baiknya bila kita tahu terlebih dahulu apa itu simbol. Simbol mewakili apa pun yang individu setuju. Sesuatu akan dianggap sebagai simbol jika ada sesuatu yang lain yang terdapat di dalamnya. Sesuatu yang memiliki satu makna saja atau tanpa melalui proses interpretasi, maka belum bisa disebut dengan simbol. Simbol bersifat luas. Bisa meliputi apapun. Namun pada dasarnya simbol dibagi menjadi dua yaitu gerak-gerik (*gesture*) dan *visual* (bahasa).

Menurut Mead, *mind* bukanlah suatu benda melainkan suatu proses sosial. *Mind* atau yang biasa dianggap sebagai akal budi identik dengan penggunaan simbol-simbol. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa *mind* itu merupakan penerapan atau identik

dengan simbol-simbol di mana simbol sendiri ada dua jenis yaitu gerak-gerak dan Bahasa (Elbadiansyah, 2014).

*“Ketika ada wisatawan asing yang datang untuk berbelanja ditempat saya, dan melakukan interaksi kepada saya dengan cara menunjuk barang yang ia inginkan, dengan telunjuk jarinya ia terlihat bingung dengan barang tersebut kebingungannya terlihat dari cara ia menaikkan bahu dan membuka telapak tangannya, lalu saya mencoba menjelaskan apa kegunaan dari barang tersebut dengan cara memberikan contoh cara penggunaan barang tersebut.”*

*“Saya sih merasa berbelanja di sini (Museum Fatahillah kota tua DKI Jakarta) gak terlalu sulit ya dalam berkomunikasi dengan pedagang yang berada di daerah Museum Fatahillah ini, walaupun mereka tidak mengerti dengan bahasa yang saya gunakan ya... setidaknya mereka paham apa yang saya maksud karena mereka mengerti dengan simbol-simbol yang saya gunakan ketika berkomunikasi dengan mereka, simbol-simbol yang biasa saya gunakan simple aja yaa seperti saat saya ingin membeli topi yang bulat lalu saya menjunjukkannya dengan membuat lingkaran dengan kedua tangan saya, dan ketika saya ingin membeli tongsis yang ukurannya sepanjang dengan kedua tangan saya, saya membentangkan kedua tangan saya.”*

*“Selama saya berjualan di Museum Fatahillah, ada sih wisatawan asing yang membeli dagangan saya, mereka tidak terlalu banyak bicara yaa, mungkin karena minuman yang saya jual hanya ada 2 macam (es teh dan es nutrisari) yang sudah saya kemas dalam cup, harganyapun sama yaitu Rp 5.000 dan daftar harganya sudah saya pasang di cupnya, ketika mereka ingin membelinya mereka langsung mengeluarkan uang Rp 5.000, saya pikir mereka sudah mengerti dan saya tidak kesulitan untuk berkomunikasi dengan para wisatawan asing tersebut.”*

Simbol atau isyarat yang digunakan oleh wisatawan asing saat berbelanja di Museum Fatahillah ialah simbol atau isyarat menggunakan tangan (*emblems*). Apa yang disampaikan oleh wisatawan asing merupakan simbol gerak-gerak yang berarti ia kebingungan dalam memahami apa kegunaan dari barang yang ingin ia beli, hal seperti itu dilakukan oleh wisatawan asing untuk memberitahukan kepada pedagang bahwa ia butuh penjelasan apa kegunaan dari barang tersebut. Dan pedagang pun mengerti simbol gerak-gerak yang dilakukan oleh wisatawan asing tersebut. Bahwa wisatawan asing berhasil memaknai gerak-gerak tubuh seperti menaikkan bahu dan membuka telapak tangannya yang diberi arti oleh pedagang bahwa wisatawan asing sedang kebingungan.

Mead juga menekankan pentingnya fleksibilitas dari *mind* (pikiran). Selain memahami symbol-simbol yang sama dengan arti yang sama, fleksibilitas juga memungkinkan untuk terjadinya interaksi dalam situasi tertentu, meski orang tidak mengerti arti dari symbol yang diberikan. Hal itu berarti bahwa orang masih bisa

berinteraksi walaupun ada hal – hal yang membingungkan atau tidak mereka mengerti, dan itu dimungkinkan karena pikiran yang bersifat fleksibel.

*“Saya pernah mendapati wisatawan asing dari india yang ingin membeli kacamata ditempat saya, dan pas mereka setuju dengan apa yang mereka pilih, orang India tersebut menggelengkan kepalanya yang menandakan bahwa ia setuju. Tapi saya salah mengartikannya, saya fikir mereka tidak jadi membeli barang dagangan saya. Lalu saya langsung mengambil barang yang mereka maksud, tetapi disamping itu mereka malah mengeluarkan uang untuk membayar kacamata yang mereka pilih.”*

*“Ya kalau hari-hari libur biasanya banyak wisatawan asing yang mampir ketempat saya kaya musim liburan ini, mereka senang mencoba hal-hal baru dan makanan khas Indonesia seperti yang saya jual ini (nasi uduk betawi), untuk kesulitan berkomunikasi engga terlalu banyak yaa, karena saya sudah mecetak menu yang disertakan gambar dan harganya, yaa biasanya juga saya menggunakan simbol-simbol untuk berkomunikasi dengan mereka karena saya kurang paham dengan bahasa inggris yang mereka bicarakan, kadang saya hanya tersenyum dan mengangguk kepala saat saya mencatat makanan yang mereka pesan, dan jika mereka sudah selesai dan membayarnya saya mengucapkan terima kasih dalam bahasa inggris dan memakai simbol menyatukan kedua telapak tangan saya sambil tersenyum, dan wisatawan asing tersebut membalasnya dengan simbol apa yang saya lakukan.”*

Simbol atau isyarat yang digunakan oleh wisatawan asing asal India dan pedagang nasi uduk menggunakan gerakan kepala atau disebut dengan *regulators*. Pentingnya membentuk makna bagi perilaku manusia, dimana dalam teori interaksi simbolik tidak bisa dilepaskan dari proses komunikasi, karena awalnya makna itu tidak ada artinya, sampai pada akhirnya di konstruksi secara interpretif oleh individu melalui proses interaksi, untuk menciptakan makna yang dapat disepakati secara bersama.

## **2. Self (Diri Pribadi)**

Mead menganggap bahwa kemampuan untuk memberi jawaban pada diri sendiri layaknya memberi jawaban pada orang lain, merupakan situasi penting dalam perkembangan pikiran. Dan Mead juga berpendapat bahwa tubuh bukanlah diri, melainkan dia baru menjadi diri ketika pikiran telah berkembang. Dalam arti ini, *self* bukan suatu obyek melainkan suatu proses sadar yang mempunyai kemampuan untuk berpikir seperti :

- 1) Mampu memberi jawaban kepada diri sendiri seperti orang lain yang juga memberi jawaban.
- 2) Mampu memberi jawaban seperti aturan, norma atau hukum yang juga memberi jawaban padanya.
- 3) Mampu untuk mengambil bagian dalam percakapan sendiri dengan orang lain.

- 4) Mampu menyadari apa yang sedang dikatakan dan kemampuan untuk menggunakan kesadaran untuk menentukan apa yang harus dilakukan pada fase berikutnya.

*“Setelah wisatawan asing mengembalikan sepeda kepada saya yang udah ia sewa dari saya, dan wisatawan asing itu langsung memberikan senyum dengan mengacungkan kedua jempol tangan kepada saya sambil tersenyum. Yang menandakan ucapan terimakasih kepada saya, yaa... menurut saya hal itu sudah saling dipahami anantara saya dengan wisatawan asing”*

*“Saya senang berkunjung ke Indonesia karena orang-orang disini sangat ramah dan baik, terlihat dari setiap saya melontarkan senyuman dan mereka juga membalasnya dengan melontarkan senyumannya kepada saya, saya sangat nyaman disini, dan makanan yang beragam disini, rasanya memang sedikit aneh menurut saya seperti nasi uduk, jengkol dan kerak telur, mereka bilang ini merupakan makanan khas di Jakarta dan saya harus mencobanya.”*

Simbol atau isyarat yang digunakan oleh wisatawan asing dan pedagang ialah simbol yang mengisyaratkan kebahagiaan dengan gerakan atau ekspresi wajah yang tersenyum (*Affect Displays*). Dari penjabaran diatas yang mengartikan bahwa *self* (diri pribadi) mampu memberi jawaban kepada diri sendiri seperti orang lain yang juga memberi jawaban kepadanya, dan simbol – simbol tersebut dapat dipahami satu sama lain, contohnya mengacungkan kedua jempol tangan dan sambil tersenyum yang berarti berterimakasih dan membalas senyuman dari wisatawan asing yang diberi makna oleh wisatawan asing bahwa orang di Indonesia terlihat ramah dan baik.

Kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the-self*) dan dunia luarnya.

*“Saat saya berbelanja disini saya menggunakan bahasa inggris, mungkin para pedagang tidak mengerti dengan apa yang saya katakan, karena pedagang tersebut berkomunikasi dengan menggunakan simbol seperti telapak tangannya yang diletakan dibelkang telinganya dan mengesampingkan mukanya, saya terus saja berbicara dengan bahasa inggris untuk menjelaskannya, pedagang tersebut lalu mengeluarkan handphone dan memperlihatkan kesaya aplikasi google translate dan yang sudah diartikan ke bahasa inggris, pedagang tersebut mengatakan bahwa suara saya terlalu pelan dan cepat, karena hal tersebut menghambat komunikasi saya dengan pedagang, sehingga saya dan pedagang menggunakan google translate untuk berkomunikasi.”*

*“Terkadang saya sulit berbicara dengan para pedagang disini, mereka tidak terlalu paham dengan apa yang saya maksud, mereka hanya bisa bilang yes dan no saja, jadi untuk berkomunikasi dengan pedagang biasanya saya hanya menggunakan simbol-simbol saja, seperti saya menunjukkan gambar barang yang saya maksud, dan mereka memberitahu saya bahwa barang yang saya cari tidak*

*ada, lalu mereka menunjukkan tempat dimana saya bisa membeli barang tersebut dengan cara menunjukkan gambar lokasinya.”*

Dari hasil wawancara dengan wisatawan asing yang mengartikan simbol meletakan telapak tangan dibelakang telinga pedagang tersebut dan mengesampingkan muka (menggunakan isyarat tangan atau bisa disebut dengan *emblems*), terdapat perbedaan pengertian makna, yang ternyata simbol tersebut diberi makna oleh wisatawan asing sebagai tidak mengertinya pedagang dengan apa yang dikatakan oleh wisatawan asing, dan pedagang tersebut memaknai simbol tersebut sebagai kurang jelas atau kurang kencang suara dari wisatawan asing tersebut.

Pengembangan konsep diri melalui individu tersebut secara aktif, didasarkan pada interaksi sosial dengan orang lainnya dengan cara antara lain : Individu-individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain, konsep diri membentuk motif yang penting untuk perilaku.

### **3. Society (Masyarakat)**

Masyarakat dalam konteks pembahasan George Herbert Mead dalam teori Interaksionisme Simbolik ini bukanlah masyarakat dalam artian makro dengan segala struktur yang ada, melainkan masyarakat dalam ruang lingkup yang lebih mikro, yaitu organisasi social tempat pikiran (*mind*) serta diri (*self*) muncul.

Bagi Mead dalam pembahasan ini, masyarakat itu sebagai pola-pola interaksi dan institusi social yang adalah hanya seperangkat respon yang biasa terjadi atas berlangsungnya pola-pola interaksi tersebut, karena Mead berpendapat bahwa masyarakat ada sebelum individu dan proses mental atau proses berpikir muncul dalam masyarakat.

Sarana hubungan sosial yang diciptakan oleh manusia. Masyarakat terdiri atas sebuah jaringan interaksi sosial dimana anggota-anggotanya menempatkan makna bagi tindakan mereka dan tindakan orang lain dengan menggunakan simbol-simbol. Kita tidak dapat berkomunikasi tanpa berbagi makna dari simbol-simbol yang kita gunakan. Melalui jaringan sosial yang diciptakan individu ini menciptakan sebuah pertukaran simbol-simbol dan menghasilkan pemaknaan.

Hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu ditengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

Dengan hubungan antara kebebasan individu dan masyarakat, dimana norma-norma sosial membatasi perilaku tiap individunya, tapi pada akhirnya tiap individu-lah yang menentukan pilihan yang ada dalam sosial kemasyarakatannya. Fokus dari tema ini adalah untuk menjelaskan mengenai keteraturan dan perubahan dalam proses sosial.

Jadi, pada dasarnya Teori Interasionisme Simbolik adalah sebuah teori yang mempunyai inti bahwa manusia bertindak berdasarkan atas makna – makna, dimana makna tersebut didapatkan dari interaksi dengan orang lain, serta makna – makna itu terus berkembang dan disempurnakan pada saat interaksi itu berlangsung.

Simbol atau lambang adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku non verbal, dan objek yang maknanya disepakati bersama, misalnya memasang bendera di halaman rumah untuk menyatakan penghormatan atau kecintaan kepada Negara. Kemampuan manusia menggunakan lambang verbal memungkinkan perkembangan bahasa dan menangani hubungan antara manusia dan objek (baik nyata ataupun abstrak) tanpa kehadiran manusia dan objek tersebut (Deddy Mulyana, 2011).

*“Saya pernah mendapati wisatawan asing dari india yang ingin membeli kacamata ditempat saya, dan pas mereka setuju dengan apa yang mereka pilih, orang India tersebut menggelengkan kepalanya yang menandakan bahwa ia setuju. Tapi saya salah mengartikannya, saya fikir mereka tidak jadi membeli barang dagangan saya. Lalu saya langsung mengambil barang yang mereka maksud, tetapi disamping itu mereka malah mengeluarkan uang untuk membayar kacamata yang mereka pilih.”*

*“Saya berkomunikasi dengan para pedagang terkadang menggunakan simbol-simbol seperti menunjuk ke barang yang saya ingin beli, itu termasuk simbol juga kan yaa... saya pernah berinteraksi dengan pedagang hanya menggunakan simbol, ya mungkin karena mereka tidak bisa berbahasa inggris, jadi mereka hanya menunjukkan barang-barang yang saya maksud dan untuk harga barang mereka langsung mengeluarkan uang dengan harga barang yang saya inginkan, saya pernah beli makanan khas betawi katanya apa itu namanya, kerak telur yaa, ya itu kerak telur karena saya penasaran dengan rasanya saya mencoba dengan 2 rasa yang berbeda, dan ternyata harganya berbeda juga, jadi si pedagang kerak telur itu hanya menuliskan harganya diselembar kertas dan lalu menjumlahkan harga yang berbeda itu, ya saya paham dengan maksud dari pedagang itu.”*

Simbol atau isyarat yang digunakan oleh wisatawan asing asal India ialah simbol yang dilakukan dengan menggerakkan kepalanya atau bisa disebut juga dengan *regulators*. Dalam perspektif teori interaksi simbolik, George Hebert Mead (1962) menekankan pada bahasa yang merupakan system symbol dan kata-kata merupakan symbol karena digunakan untuk memaknai berbagai hal. Dengan kata lain, symbol atau teks merupakan

representasi dari pesan yang dikomunikasikan kepada publik. Sebagai misal, telpon genggam tidak hanya sekedar bermakna untuk alat berkomunikasi melainkan sudah menjadi representasi dari gaya hidup bahkan status sosial tertentu (Nasrullah, 2012).

*“Emmm.... setelah wisatawan asing mengembalikan sepeda kepada saya yang udah ia sewa dari saya, dan wisatawan asing itu langsung memberikan senyum dengan mengacungkan kedua jempol tangan kepada saya sambil tersenyum. Yang menandakan ucapan terimakasih kepada saya, yaa... menurut saya hal itu sudah saling dipahami anantara saya dengan wisatawan asing”.*

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka proses interaksi simbolik antara wisatawan asing dengan pedagang yang terjadi di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta termasuk dalam dimensi KAB yaitu saluran yang dilalui oleh pesan-pesan KAB ( baik yang bersifat verbal maupun nonverbal). Dapat dilihat dari hasil penelitian yang berkaitan dengan saluran komunikasi antar pribadi atau orang yang menggunakan simbol untuk saling berinteraksi dan dapat di mengerti satu sama lain (dalam pemberian makna-makna dari simbol-simbol yang digunakan).

#### **E. Simpulan**

Penelitian ini membuktikan pedagang dan wisatawan asing saling berinteraksi menggunakan simbol berupa: bahasa, isyarat, gambar, dan lain sebagainya. Transformasi simbol-simbol dalam berinteraksi yang diberi makna oleh masing-masing penerimanya, dimana hal tersebut sejalan dengan teori milik George Herbert Mead yang menyatakan bahwa proses intraksionisme simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran symbol (lambang) yang diberi makna.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka proses interaksi simbolik antara wisatawan asing dengan pedagang yang terjadi di kawasan Museum Fatahillah (Kota Tua) DKI Jakarta termasuk dalam dimensi KAB yaitu saluran yang dilalui oleh pesan-pesan KAB (baik yang bersifat verbal maupun nonverbal). Dapat dilihat dari hasil penelitian yang berkaitan dengan saluran komunikasi antar pribadi atau orang yang menggunakan simbol untuk saling berinteraksi dan dapat di mengerti satu sama lain (dalam pemberian makna-makna dari simbol-simbol yang digunakan).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Putra Grafika, 2007.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Cresswell, J. *Research design: Kualitatif & Kuantitatif Approaches*. CA: Sage Publication, 1998.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Elbadiansyah, Umiarso. *Interaksionisme Simbolik dari Klasik Hingga Modern*. Jakarta: Rajawali pers, 2014.
- Fiske, Jhon. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cek 4, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Hidayat, Dedy N. *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*, Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Univeritas Indonesia, 2013.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Lexy, J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana. 2012.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- \_\_\_\_\_, dan Jalaludin Rakhmat, “ *Komunikasi Antar Budaya: Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-orang Berbeda Budaya (Eds 3)*”, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- \_\_\_\_\_. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- \_\_\_\_\_, dkk. *Komunikasi Antarbudaya*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Nasrullah, Rulli. *Komunikasi Antar Budaya di Era Budaya Siber*. Jakarta: Kencana Renada Media Group, 2012.
- Pendit, Nyoman S. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1994.
- Poerwandari. *Pendekatan Kualitatif Untuk Prilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 – Universitas Indonesia, 2001.
- Purwasito, Andrik. *Komunikasi Multikultural*. Surakarta: Muhammadiyah University, 2003.
- Samovar, Larry A., dkk. *Komunikasi Lintas Budaya Eds 7*. Jakarta: Salmeba Humanaika, 2010.
- Shoelhi, Mohammad. *Komunikasi Lintas Budaya Dalam Dinamika Komunikasi Internasional*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suprayogo, Imam. *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: PT Remadja Rosdakarya, 2001.
- Udiani, Christiana M. *Kota di Djawa Tempo Doeloe (cet kedua)*. Jakarta: KPG (Kepustakaan Populer Gramedia), 2017.