

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Konsep Budaya Komunikasi Antar Umat Beragama

###### a. Budaya dan Komunikasi

Budaya menurut Ibnu Khaldun bukanlah suatu benda tetapi sifat dari perwujudan diri manusia, oleh karena budaya selalu berkaitan dengan apa yang biasa dilakukan oleh manusia dengan akal dan pikirannya.<sup>32</sup> Alo Liliweri (2005) mendefinisikan bahwa komunikasi budaya adalah sebuah proses interaksi antara interaksi antarpribadi dan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh beberapa orang yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda.<sup>33</sup> Gudykunst dan Kim. Mendefinisikan bahwa Komunikasi (antar budaya) sebagai proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang (dari budaya yang berbeda).<sup>34</sup>

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari sumber ke penerima, yakni dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu dan mendapatkan efek dari apa yang disampaikan baik dalam bentuk respon atau tindakan. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respon pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk non verbal tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa dari kedua pihak tersebut mempunyai suatu simbol yang sama, misalnya menyebutkan sesuatu tanpa harus menghadirkan apa yang telah disebut atau dibicarakan.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Muhsin Mahdi, *Falsafah Sejarah Ibnu Khaldun: Kajian tentang Dasar Falsafah Ilmu Budaya* (ITBM, 2014) hal 159

<sup>33</sup> Liliweri, Alo, 2005, *Prasangka dan Konflik, Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*, Yogyakarta LKiS.

<sup>34</sup> Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*. (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007) cet X, hal. 65

<sup>35</sup> Dedy Mulyana, *Komunikasi Efektif, Suatu Pendekatan Lintas Budaya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004) hal.3

Secara khusus, fungsi komunikasi dengan latar belakang budaya yang berbeda adalah untuk mengurangi ketidak pastian. Menurut Charley, Komunikasi antar budaya adalah komunikasi yang melibatkan peserta komunikasi yang mewakili pribadi, antar pribadi, dan kelompok, dengan tekanan pada perbedaan latar belakang kebudayaan yang mempengaruhi perilaku komunikasi para peserta.<sup>36</sup> Komunikasi yang berada dalam konteks antar budaya adalah komunikasi yang terjadi tidak harus disengaja, karena kesengajaan itu sulit didefinisikan. Komunikasi antarbudaya sering diungkapkan dalam simbol-simbol sebagai arti dari sebuah tindakan, serta kita harus menganggap orang-orang yang berbeda budaya yang terlibat dalam proses sebuah komunikasi dengan kita sebagai orang-orang yang aktif, punya jiwa, nilai, perasaan seperti diri kita. Komunikasi antar budaya juga harus menerapkan asas perbedaan daripada asas persamaan, sehingga apa yang yang kita lihat baik, sopan, indah atau etis dalam budaya kita, belum tentu demikian dalam budaya lainnya.<sup>37</sup> Dengan demikian, konsep komunikasi antar budaya adalah konsep yang humanistik (dua arah). Model komunikasi humanistik mengasumsikan bahwa pihak yang terlibat dalam komunikasi ini terdapat sebuah interaksi dalam bentuk stimulus respon.

#### **b. Jenis dan Pola Komunikasi dalam menumbuhkan interaksi sosial**

Budaya berkomunikasi yang baik sangat berpengaruh terdapat hasil yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan. Terdapat lima komunikasi yang diterapkan dalam menumbuhkan interaksi sosial antar individu maupun kelompok di masyarakat diantaranya adalah komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, massa, dan organisasi.

##### **1. Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal yaitu komunikasi dalam diri sendiri, yakni proses seseorang mengolah informasi melalui panca indera dan sistem saraf yang diproses melalui cara berpikir sehingga mampu

---

<sup>36</sup> Liliwari, Alo, *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

<sup>37</sup> Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*. (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007) cet X, hal. 65

mengambil keputusan menerima atau menolak sesuatu.<sup>38</sup> Segala sesuatu yang menentukan keputusan dalam diri manusia adalah pribadinya sendiri, seperti memilih agama sesuai keyakinan masing-masing dan kesadaran dalam menumbuhkan persaudaraan antar umat beragama.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang biasanya dilakukan untuk bertukar informasi. Komunikasi jenis ini lebih efektif ketika dalam hal mengubah sikap, pendapat atau perilaku karena menggunakan metode dialog dan memiliki efek yang bersifat langsung.<sup>39</sup> Komunikasi interpersonal biasa digunakan dalam bermasyarakat terutama untuk umat beragama dalam menumbuhkan *ukhuwah* di Agama masing-masing. komunikasi interpersonal dalam suatu desa dapat lebih efektif jika digunakan oleh petinggi desa untuk mengatur pemecahan suatu masalah kepada stakeholder agar permasalahan cepat dicarikan suatu solusi bersama.

## 3. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok masih termasuk komunikasi tatap muka karena komunikator dan komunikan berada dalam situasi yang berhadapan dan saling melihat, dimana seorang komunikator bisa berhadapan 3 orang atau lebih yang berkumpul bersama dalam bentuk kelompok.<sup>40</sup> Komunikasi kelompok dalam menumbuhkan interaksi sosial dapat digunakan ketika mengadakan forum dengan banyak masyarakat dalam kegiatan rapat, seminar, pidato ceramah dengan khalayak dan sebagainya, terutama ketika dalam lingkup agama yang berbeda komunikasi kelompok dapat mempersatukan antar umat beragama.

---

<sup>38</sup> Sasa Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1998. Hal 39

<sup>39</sup> Muhsin Effendi dan Faizah, *Psikologi Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2006. Hal. 8

<sup>40</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni, 1986. Hal

#### 4. Komunikasi Massa

Komunikasi massa yaitu proses penyebaran pesan melalui media massa oleh komunikator yang diterima secara serempak oleh khalayak sasaran dengan tujuan menimbulkan efek tertentu.<sup>41</sup> Komunikasi massa tidak terlepas dari media elektronik maupun cetak sebagai pengantar kesuksesan dalam berkomunikasi. Dalam bermasyarakat, hal mudah yang dilakukan dalam pelaksanaan komunikasi massa adalah dengan menggunakan spanduk atau banner sebagai alat informasi kepada masyarakat dan biasanya digunakan ketika pemberian ucapan selamat kepada agama-agama yang akan melaksanakan hari besar masing-masing, karena dapat menjadi bentuk kepedulian pemerintah desa dalam interaksi sosial di masyarakat.

#### 5. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi yaitu proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.<sup>42</sup> Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang murni untuk kepentingan bersama dalam mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki oleh masyarakat. Pengembangan potensi yang dimiliki diantaranya adalah pelestarian adat dan budaya dari berbagai unsur agama, dan memasukkannya ke lembaga dan organisasi misalnya karangtaruna, pokdarwin, paguyuban dan lainnya.

Pola komunikasi merupakan bentuk saat terjadinya proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Pola komunikasi yang dimiliki oleh seseorang akan berbeda dengan pola komunikasi yang dimiliki oleh orang lain yang berasal dari kelompok tertentu. Pola komunikasi antar budaya dari masyarakat memiliki beberapa tahap, yaitu

---

<sup>41</sup> Joseph A Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta: Professional Books, 1997. Hal

<sup>42</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksar, 2014. Hal. 67

dimulai dari tahap interaktif, tahap transaksional, hingga tahap yang dinamis.<sup>43</sup>

a. Pola komunikasi interaktif

Yaitu komunikasi yang dilakukan oleh komunikator secara dua arah atau timbal balik namun masih berada pada tahapan rendah. Pada tahapan ini, komunikasi dilakukan oleh individu dengan individu lainnya yang masih dalam satu kelompok yang sama secara aktif namun masih pasif dengan kelompok lainnya, atau lebih sering dengan kelompok sendiri dan jarang untuk komunikasi dengan kelompok lainnya.

b. Pola komunikasi transaksional

Yaitu komunikasi yang dilakukan oleh komunikator secara dua arah atau timbal balik namun sudah berada di tahap keterlibatan emosional tinggi yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dari pertukaran pesan yang terjadi.

c. Pola komunikasi dinamis

Yaitu komunikasi yang dilakukan oleh komunikator secara dua arah atau timbal balik, namun sudah sampai ke tahapan saling mengerti, memahami dan mempelajari budaya dari pelaku komunikasi yang terlibat.

**c. Komunikasi Antar Budaya dan Agama**

Deddy Mulyana mendefinisikan komunikasi antar budaya sebagai komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berbeda agama, ras, bahasa, ras, status sosial, bahkan pada jenis kelamin yang berbeda.<sup>44</sup> Setiap agama memiliki sebuah pandangan yang berbeda-beda mengenai hubungan manusia dengan diri sendiri, lingkungan, orang lain, zat maupun dengan penciptanya. Hal inilah yang sering memiliki suatu perbedaan

---

<sup>43</sup> Nugroho, Adi Bagus, Puji Lestari, and Ida Wiendijarti. "Pola komunikasi antarbudaya Batak dan Jawa di Yogyakarta." *Jurnal ASPIKOM* 1.5 (2012): 410.

<sup>44</sup> Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi Antarbudaya; Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 5

antara Agama satu dengan yang lainnya baik cara pandang maupun dalam tindakan dan perlakuan mereka terhadap agama masing-masing maupun dengan agama orang lain. Komunikasi dalam Islam mengajarkan hubungan manusia dengan manusia atau disebut dengan *hablumminannas* yang mengajarkan nilai-nilai dan norma tentang akhlak kepada sesama manusia, begitupun agama-agama lainnya punya cara tersendiri dalam memaknai komunikasi antarpribadi maupun kelompok dalam ajarannya.

Komunikasi antar budaya lebih mengarah kepada sebuah perbandingan pola komunikasi antarpribadi diantara individu-individu yang berbeda budaya atau komunikasi antar budaya ini lebih mengarah kepada objek dalam pendekatan kritik budaya, sebagaimana aspek utama yang diteliti adalah komunikasi antar pribadi antara komunikator dan komunikan yang memiliki budaya yang berbeda.<sup>45</sup> Budaya yang berbeda akan mempengaruhi suatu sikap dan cara menanggapi orang lain dalam kehidupan bermasyarakat, contohnya yaitu ketika orang luar negeri yang datang ke Indonesia pada saat cuaca yang sangat panas, mereka memakai pakaian yang *feminim* dengan lengan terbuka di tempat umum, sedangkan orang Indonesia memandang bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan norma di masyarakat, sehingga penilaian ini membuat suatu budaya saling bertolak belakang satu sama lain.

Timbulnya komunikasi budaya ini terjadi karena beberapa faktor yang mengawali dari terbentuknya komunikasi antar budaya, yaitu faktor (1) keterbukaan diri, (2) kesadaran diri, (3) etika, (4) dorongan perdamaian dan peredam konflik, (5) demografis, dan (6) ekonomi.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Alo Liliweri, Dasar-Dasar komunikasi Antarbudaya, Cet. III (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) hal 365

<sup>46</sup> Liliweri, Alo. *Makna budaya dalam komunikasi antarbudaya*. LKiS Pelangi Aksara, 2003. hal 32

### 1. Keterbukaan diri

Komunikasi dimulai dengan kontak, disusul interaksi, lalu komunikasi dan diakhiri dengan transaksi pesan. Membuka diri merupakan awal dari sebuah kontak antarpribadi. Keterbukaan diri dengan memulai percakapan dengan seseorang membuat sebuah jalan komunikasi yang dapat berpengaruh besar dalam hidup seorang manusia itu sendiri. Seseorang tidak akan dapat bisa berubah dari sikap dan perlakuan diri mereka jika tidak ada rasa terbuka kepada orang lain. Membuka diri juga akan dapat melihat bagaimana kita melihat diri sendiri, orang lain melihat kita dan sebaliknya, sehingga akan memperluas pergaulan dengan individu atau kelompok yang datang dari kebudayaan yang lain.<sup>47</sup>

### 2. Kesadaran diri

Kesadaran diri ditentukan oleh konsep diri, yang terbentuk karena kita melihat keberadaan diri dan bereaksi terhadap segala sesuatu yang berada pada luar diri kita. Dalam psikologi komunikasi, konsep diri mengarah kepada arti bagaimana kita melihat kelebihan dan kekuarangan diri, apakah yang dapat kita lakukan dalam melihat kondisi dari kita sendiri, yang biasa kita sebut dengan persepsi. Kesadaran diri berfokus pada kita melihat dunia tergantung apa yang kita pikirkan tentang diri kita dan akan mempengaruhi bagaimana kita melihat dunia sekeliling. Demikian pula bagaimana kesan kita terhadap seseorang dari kebudayaan lain tergantung kita melihat diri kita sendiri mau bagaimana menanggapi.<sup>48</sup>

### 3. Etika

Banyak kode etik muncul dengan ide yang berbeda, dan berasal dari kebudayaan yang berbeda pula. Dengan memberikan prioritas dan perhatian pada perbedaan etika maka kita akan mengetahui apa yang patut dan tidak patut untuk dilakukan, dalam kebudayaan kita maupun

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hal. 33

<sup>48</sup> Liliweri, Alo, *Ibid* hal. 34

terhadap orang lain. Beberapa aturan mungkin mengandung ambiguitas atau sesuatu yang belum jelas benarnya, misalnya menatap orang lain yang lebih tua umumnya diperkenankan menurut suatu budaya, namun dalam kebudayaan lain merupakan hal tabu. Hal inilah yang disebut dengan konflik etika, yang dapat menimbulkan isu etika dalam komunikasi budaya. Timbulnya konflik etika dapat mengajarkan bagaimana cara untuk menilai dan menerapkan etika budaya antar kelompok maupun individu.<sup>49</sup>

#### 4. Dorongan perdamaian dan peredam konflik

Terjadinya konflik yang terjadi dalam masyarakat sering kita jumpai dikarenakan banyak yang belum sadar pentingnya kesadaran dalam melakukan usaha perdamaian dan peredam konflik di sekitarnya. Komunikasi dapat mengurangi konflik sosial, kunci untuk memenangkan perdamaian, kebudayaan, dan masyarakat sangat ditentukan oleh dialog intensif dan terus menerus, dengan kata lain harus dilakukan secara berkala. Menurut snare, konflik dan komunikasi antar budaya dapat diselesaikan melalui dialog yang baik, antara lain dengan identifikasi melalui perspektif budaya.<sup>50</sup>

#### 5. Demografis

Salah satu faktor munculnya komunikasi antarbudaya adalah factor demografis, yang diisi oleh manusia dari berbagai suku bangsa dan ras. Migrasi, transmigrasi dan imigrasi dahulu merupakan hal yang tabu karena memerlukan regulasi yang ketat, tetapi sekarang bebas memilih tempat tinggal dengan regulasi yang lebih mudah untuk tinggal di tempat tertentu. Demografis membuat komunikasi dan budaya dalam masyarakat sangat beragam dikarenakan latar belakang masyarakat berasal dari kalangan atau tempat yang berbeda.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> *Ibid* hal. 36

<sup>50</sup> *Ibid* hal. 38-39

<sup>51</sup> Liliweri, Alo. *Makna budaya dalam komunikasi antarbudaya*. LKiS Pelangi Aksara, 2003. hal 40



## 6. Ekonomi

Sejak dahulu, kegiatan ekonomi sering menjadi alat perantara mengantarkan suatu budaya yang berbeda dari daerah lain ke tempat yang dituju. Proses kegiatan ekonomi yang dilakukan ini secara tidak langsung merupakan kegiatan komunikasi, melalui individu atau kelompok yang berbeda latar belakang, yang membawa budaya sehingga timbul budaya baru antara masyarakat pendatang dan penduduk asli di daerah tersebut.<sup>52</sup>

### d. Kerukunan dan Keharmonisan antar Umat Beragama

Kehidupan antar bermasyarakat antar umat beragama membutuhkan suatu acuan dalam menjalankan kehidupan yang harmonis dan hidup rukun bermasyarakat. Baadruzzaman dalam penelitian tentang pembinaan kerukunan hidup umat beragama menyatakan bahwa kemajemukan agama memiliki potensi yang sangat sensitif untuk dapat menciptakan suatu konflik, sehingga beberapa kali terjadi benturan kepentingan antara satu umat beragama dengan umat beragama lainnya.<sup>53</sup> Antisipasi dari kemungkinan sebuah konflik, maka acuan yang harus diperhatikan dalam kehidupan bernegara ini adalah mematuhi patokan dasar dalam konteks kehidupan bernegara dan bermasyarakat dalam pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Negara menjamin tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu.<sup>54</sup>

Konsep kerukunan umat beragama dimaksudkan untuk terciptanya suatu hubungan yang harmonis dan dinamis serta rukun dan damai diantara sesama masyarakat yang tinggal di lingkup tertentu. Dalam kehidupan umat beragama, pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa

---

<sup>52</sup> *Ibid* hal. 40

<sup>53</sup> Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Badan Litbang Dan Diklat Departemen Agama RI Tahun 2006, Kumpulan Sinopsis Hasil-hasil Penelitian Kehidupan Beragama, h. 13.

<sup>54</sup> Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Negara menjamin tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu

yang merupakan kebutuhan mutlak dan sekaligus tantangan yang tidak mudah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara harus memantapkan kerukunan hidup umat beragama untuk menghindari suatu masalah-masalah yang ada dalam kehidupan sosial dan budaya masing-masing umat beragama.<sup>55</sup>

## B. Kerangka Teori

### 1. Teori Negosiasi Muka (Face-Negotiation Theory)

Pada tahun 1985 muncul sebuah teori yang dicetuskan oleh Stella Ting Toomey dengan nama Face Negotiation Theory atau Teori Negosiasi Muka. Ting-Tomey merupakan salah satu kolega dari Gundykunst di California State University, Fullerton. Face dalam teori ini merupakan suatu arti dari gambaran diri, yaitu bagaimana kita ingin diperlakukan oleh orang lain. Teori ini membantu menjelaskan perbedaan budaya untuk membantu mengelola konflik dalam aspek komunikasi. Berbagai aspek dari individu dan identitas budaya digambarkan sebagai wajah (face). Teori ini dikembangkan untuk memprediksi perilaku seseorang untuk menyempurnakan identitas mereka (facework) dalam kebudayaan yang berbeda.<sup>56</sup>

Konflik dapat mengurangi kedekatan hubungan antara dua individu atau lebih dan dapat merusak muka sosial. Konflik mengancam muka kedua pihak ketika terdapat negosiasi yang tidak sesuai dalam bagaimana menyelesaikan suatu permasalahan atau konflik seperti memaksakan kehendak, menghina orang lain sehingga dapat memperparah situasi.<sup>57</sup> Teori Negosiasi wajah ini dapat diperluas dengan mengidentifikasi tiga jenis *facework*, yaitu kepekaan, solidaritas dan pujian. Pertama, *facework* kepekaan merujuk pada batas dimana orang menghargai otonomi seseorang, memberikan kebebasan kepada seseorang untuk bertindak

---

<sup>55</sup> Darwis Muhdina. Kerukunan Umat Beragama Berbasis Kearifan Lokal di Kota Makassar. Diss. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2014 hal. 13

<sup>56</sup> Morissan. *Teori Komunikasi. Komunikator, Pesan, Percakapan dan Hubungan (Interpersonal)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013) hal. 172

<sup>57</sup> Suraya, Suraya. "Mempertahankan Integrasi Nasional Dengan Komunikasi Antar Budaya." *Sociae Polites* 15.1 (2014) hal. 45

sesuai yang dia inginkan. Kedua, *facework* solidaritas yang berkaitan dengan seseorang yang menerima orang lain untuk meningkatkan hubungan diantara dua orang yang sedang berbicara agar perbedaan dapat dininimalkan dan kebersamaan dapat ditingkatkan oleh pengalaman bersama. Ketiga, *facework* pujian yang berkaitan dengan hubungan mengurangi pendapat buruk terhadap orang lain dan menambahkan citra positif kepada orang lain, agar seseorang lebih melihat orang lain secara positif.

## 2. Teori Anxiety/Uncertainty Management (AUM)

Teori *Anxiety/Uncertainty* atau dikembangkan oleh Gudykunst merupakan teori yang pertama kali dikeluarkan pada tahun 1985 dengan perhatian awal kepada proses komunikasi efektif dalam kelompok. Teori ini sering juga disebut dengan teori kecemasan atau ketidakpastian, yaitu menerangkan bagaimana penyesuaian diri seseorang dalam konteks komunikasi antar budaya. Perkembangan teori ini berasal dari dua buah teori lain yang sudah ada pada sebelumnya yaitu Charles berger dan Henri Tajfel dengan teori pengurangan ketidakpastian dan teori identitas sosial.

Teori kecemasan dan ketidakpastian muncul saat menghadapi orang asing atau bertemu orang yang berbeda budaya dengan diri seseorang. Gudykunts dalam teori ini menyebutkan bahwa ketidakpastian terdapat pada level kognitif seseorang, sedangkan kecemasan berada di level afektif. Kecemasan mengacu pada perasaan gelisah, tegang, cemas atau khawatir tentang apa yang mungkin terjadi yang disebabkan atas respon afektif (emosional), sedangkan ketidakpastian mengacu pada ketidakmampuan untuk memprediksi atau menjelaskan perilaku orang lain, sikap, atau perasaan terhadap orang lain.<sup>58</sup>

Teori kecemasan dan ketidakpastian merupakan penyebab dalam kegagalan komunikasi antar kelompok, lebih lagi kearah antar budaya dan

---

<sup>58</sup> Wulung, Lingga Angling, and Ignatius Agung Satyawan. "*Pengelolaan Manajemen Kecemasan Dan Ketidakpastian Pengemudi Taksi Daring.*" RESEARCH FAIR UNISRI 3.1 (2019).

agama dikarenakan merupakan sesuatu hal yang harus dihindari dengan memahami beberapa konsep-konsep dasar, yaitu:

- a. Konsep diri, yaitu berkaitan dengan kecemasan dalam interaksi yang dapat menurun dan mampu menciptakan kemampuan bagi seseorang untuk memprediksi perilaku lawan bicara dengan akurat ketika berinteraksi, sehingga dapat meningkatkan harga dirinya.
- b. Motivasi berinteraksi, yaitu berkaitan dengan kepercayaan diri seseorang dalam memprediksi tingkah laku orang asing, sehingga dapat meningkatkan keyakinan pada kemampuannya dalam memprediksi tingkah laku orang lain.
- c. Reaksi terhadap orang asing, yaitu kemampuan untuk memproses informasi kompleks tentang orang asing, sehingga dapat memprediksi perilaku lawan interaksi secara akurat, terutama lawan bicara yang membawa pengaruh terhadap diri seseorang.
- d. Kategori sosial orang asing, yaitu kemampuan untuk menganalisa kesamaan pribadi yang dirasakan seseorang terhadap orang asing, semakin paham dengan kesamaan, maka dapat menurunkan kecemasan pada diri seseorang.
- e. Proses situasional, yaitu kemampuan untuk meningkatkan situasi dalam berinteraksi dengan orang asing, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri terhadap mereka.
- f. Hubungan dengan orang asing, yaitu kemampuan untuk menarik perhatian orang asing dalam meningkatkan keyakinan dalam memprediksi tingkah laku sehingga terbangun sebuah jaringan dengan orang lain.

Teori *Anxiety/Uncentertainty* yang dikembangkan oleh Gudykunst digunakan karena sejalan dengan penelitian yang dilakukan, dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana sebuah proses komunikasi yang berlangsung diantara masyarakat dengan latar belakang yang berbeda dengan pemahaman yang mereka miliki serta bagaimana antisipasi atau suatu hal-hal yang dihindari dalam bermasyarakat sehingga tidak

menimbulkan percikan konflik maupun timbul kebencian sosial diantara individu maupun kelompok. Proses ini sangatlah penting dikarenakan sebuah proses komunikasi antarbudaya sangat berpengaruh dengan pola perilaku kehidupan di masyarakat, terlebih antar agama sehingga dapat menjadikan sebuah contoh perilaku yang baik di masyarakat khususnya.