

---

**ETNOSENTRISME, STEREOTIP DAN PRASANGKA DI KALANGAN KARYAWAN  
ETNIS JAWA DAN TIONGHOA DI KOTA SURAKARTA**

Oleh:

**Agnes Amanda**

**Mahasiswa Manajemen Komunikasi, Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**email: [agnesamanda1023@gmail.com](mailto:agnesamanda1023@gmail.com)**

**Abstract**

*The purpose of this study was to describe how ethnocentrism, stereotypes and prejudices that develop among the workers (employees) Javanese and Chinese in Surakarta. How ethnocentrism, stereotypes and prejudices influence in communication. This research is qualitative descriptive case study approach. Data collection technique used in-depth interview and FGD (Focus Group Discussion). The Uncertainty Reduction Theory can describe the results of this study. People with different ethnicities looking for information about other to reduce uncertainty before they make communication. They use the information to predict the behavior of others. The study also shows that the development of communication that ensue does not depend on ethnicity but depends on the personal character and attitude. Stereotypes and prejudices that people get in beginning will be change with the more knowledge and relation.*

**Key words:** *ethnocentrism, stereotypes, prejudices, intercultural communication*

---

**Pendahuluan**

Masyarakat di Kota Surakarta merupakan masyarakat yang majemuk. Orang dari berbagai latar belakang, suku, agama, etnis dan golongan hidup saling berdampingan. Dilihat dari segi etnis, masyarakat Surakarta didominasi oleh etnis Jawa dan Tionghoa. Hubungan etnis Jawa dan Tionghoa di Surakarta tidak selalu berjalan dengan baik. Menurut catatan sejarah, beberapa kali terjadi konflik yang melibatkan etnis Jawa dan Tionghoa dan beberapa diantaranya merupakan konflik yang besar. Adanya pengalaman masa lalu akan membawa nilai-nilai tertentu yang kemudian diwariskan secara turun temurun dari generasi ke generasi. Hal ini termasuk tentang stereotip dan prasangka terhadap etnis lain.

Model yang dikembangkan de-Fleur (1993) dalam Sumadi (2007:35), menjelaskan komunikasi selalu melibatkan empat faktor dominan yakni: (1) Proses komunikasi dipengaruhi oleh faktor latar belakang sosial budaya (*socio-cultural situation*) pelakunya. (2) Proses komunikasi dipengaruhi oleh faktor hubungan sosial (*social relationship*) di antara pelakunya. (3) Proses komunikasi dipengaruhi oleh lingkungan fisik (*physical surrounding*) saat komunikasi

berlangsung. (4) Proses komunikasi dipengaruhi oleh pengalaman komunikasi sebelumnya (*prior communication*). Model ini juga bisa menggambarkan komunikasi yang berkembang di antara karyawan dengan latar belakang etnis yang berbeda.

Penelitian mengenai komunikasi antar etnis di antara para pekerja (karyawan) pernah dilakukan sebelumnya. Prasidyamurti (2013) melakukan penelitian tentang hubungan antar etnis tenaga kerja di perusahaan Schlumberger, yang menemukan bahwa karyawan di perusahaan Schlumberger ini kerap mengalami kendala akibat keragaman etnis dan budaya antar sesama karyawan seperti adaptasi tenaga kerja, kendala bahasa dalam berkomunikasi, hingga kesalahpahaman komunikasi antar karyawan yang menyebabkan perselisihan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2011) yang meneliti tentang kompetensi komunikasi antar budaya Etnis Tionghoa dan Jawa anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta, menjelaskan pembauran dan pendekatan interpersonal terjadi tanpa melihat perbedaan etnis. Pendekatan interpersonal dilakukan oleh karyawan beretnis Jawa untuk mengenali karakter karyawan yang berbeda etnis maupun yang beretnis sama. Karyawan beretnis Tionghoa mereka tidak segan melakukan komunikasi ulang dengan

karyawan yang bersangkutan demi menemukan kejelasan informasi dan mencapai kesepahaman komunikasi.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini tidak hanya dilihat bagaimana komunikasi yang berlangsung diantara para pekerja (karyawan) yang berbeda etnis, tetapi juga menyoroti stereotip dan prasangka yang berkembang di antara mereka. Lebih jauh lagi penelitian ini ingin melihat bagaimana etnosentrisme, stereotip dan prasangka mempengaruhi para pekerja dalam berkomunikasi dengan orang yang berbeda etnis.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (pengumpulan data yang menggunakan berbagai sumber dan berbagai teknik pengumpulan data secara simultan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014:1). Selanjutnya penelitian kualitatif dari definisi ahli lainnya dikemukakan bahwa penelitian ini memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang (Moleong, 2011:4-5).

Salah satu metode atau pendekatan dalam penelitian kualitatif adalah studi kasus, seperti yang digunakan dalam penelitian ini. Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Penelitian bertujuan memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti.

Pendekatan studi kasus menurut Yin (2011:8) adalah suatu penelitian yang mendiskripsikan dan menjelaskan suatu kejadian di dalam sebuah kasus. Yin (2005:1) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan salah satu strategi penelitian

yang digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian berkenaan dengan bagaimana dan mengapa. Dalam penelitian studi kasus biasanya peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang diseleksi dan fenomena penelitiannya yang merupakan fenomena yang terjadi saat ini dalam kehidupan nyata. Yin juga membagi studi kasus menjadi tiga tipe penelitian yaitu eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif. Penelitian ini termasuk dalam studi kasus deskriptif karena tujuannya ingin menjelaskan bagaimana etnosentrisme, stereotipe dan prasangka dalam komunikasi antar budaya di kalangan pekerja (karyawan) di Kota Surakarta.

Dalam penelitian ini, unit analisis tidak terfokus atau terkonsentrasi pada suatu kawasan tertentu saja. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik sampling yang didasarkan pada pertimbangan dan ciri-ciri tertentu yang dianggap oleh peneliti mewakili dari permasalahan. Teknik ini akan memilih informan berdasarkan pertimbangan dan penilaian peneliti bahwa informan yang akan dipilih merupakan pihak yang dianggap mengetahui tentang topik yang sedang diteliti. Informan diseleksi atas dasar kriteria yang telah dibuat oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Guna melancarkan penelitian ini maka kriteria yang menjadi acuan peneliti dalam menentukan informan antara lain: (1) Informan berstatus sebagai karyawan/pekerja di kota Surakarta (2) Melakukan komunikasi antar budaya (etnis) di tempat kerja. (3) Informan beretnis Jawa atau tionghoa. (4) Informan telah dewasa sehingga dapat bertanggung jawab dengan jawaban yang diberikan. (5) Dapat memberikan informasi secara jujur, terbuka dan mendalam.

Peneliti mengalami kendala saat mencari informan mengingat topik penelitian yang cukup sensitif untuk dibicarakan. Pada akhirnya peneliti berhasil melakukan wawancara mendalam dan FGD (Focus Group Discussion) kepada 10 orang informan yaitu 5 orang pekerja beretnis Tionghoa dan 5 orang pekerja beretnis Jawa, dengan berbagai macam latar belakang bidang pekerjaan dan jabatan. 10 orang informan

tersebut terdiri dari 8 orang perempuan dan 2 orang laki-laki. Usia informan berkisar antara 25-35 tahun.

### **Hasil dan Pembahasan**

Komunikasi adalah unsur terpenting dalam seluruh kehidupan manusia. Mulyana (2010:6) mengibaratkan komunikasi dan budaya seperti sisi mata uang, mempunyai hubungan timbal balik. Satu sisi budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, di sisi lain komunikasi membantu menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya. Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tetapi juga tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan. Sebenarnya seluruh perbendaharaan perilaku kita sangat bergantung pada budaya tempat kita dibesarkan. Konsekuensinya, budaya merupakan landasan komunikasi. Bila budaya beranekaragam, maka beraneka ragam pula praktik-praktik komunikasi.

Cara kita berkomunikasi, keadaan-keadaan komunikasi kita, bahasa dan gaya bahasa yang kita gunakan, dan perilaku-perilaku non verbal kita, semua itu terutama merupakan respon terhadap fungsi budaya kita. Komunikasi itu terikat oleh budaya. Sebagaimana budaya berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, maka praktik dan perilaku komunikasi individu-individu yang ada di dalam budaya-budaya tersebut pun akan berbeda pula.

Bovee dan Thill menyebutkan budaya adalah simbol, keyakinan, sikap, nilai, harapan dan norma tingkah laku yang dimiliki bersama (Dewi 2007: 32). Budaya juga diartikan sebagai konvensi-konvensi kebiasaan, sikap dan perilaku sekelompok orang. Semua anggota suatu budaya memiliki asumsi serupa mengenai bagaimana seharusnya berfikir, bertingkah laku, dan berkomunikasi. Mereka bertindak cenderung dengan cara yang serupa sesuai asumsi yang dianut.

Dalam pertemuan antar budaya, harapan berbeda mengenai identitas serta

gaya komunikasi yang ditampilkan berpotensi menimbulkan kegelisahan, kesalahpahaman, dan bahkan konflik. Budaya dapat membentuk pemahaman dan ekspektasi mengenai komunikasi yang benar sesuai dengan latar belakang sosial. Apa yang pantas dalam budaya seseorang bisa jadi tidak pantas dalam budaya orang lain. Sekelompok orang dengan budaya yang sama cenderung memiliki pengertian dan perilaku yang sama. Hal ini tentu saja tidak berarti bahwa setiap orang dalam budaya tertentu akan melihat sesuatu dengan cara pandang yang sama, karena selain memiliki identitas sosial seseorang juga memiliki identitas pribadi.

Larry A. Samovar, et al (2014:187) menyatakan bahwa identitas etnis dapat dilihat dari sejarah, tradisi, nilai, kesamaan perilaku, asal daerah dan bahasa yang sama. Komunikasi antar budaya dalam penelitian ini difokuskan pada komunikasi antar etnis di kalangan para pekerja, yaitu antara etnis Jawa dan etnis Tionghoa. Para informan tidak hanya melakukan komunikasi antar budaya (etnis) yang intens di lingkungan pekerjaan tetapi juga di kehidupan keseharian di masyarakat. Komunikasi yang dilakukan di tempat kerja cenderung lebih terbatas dalam hal pekerjaan. Komunikasi yang terbangun juga cenderung bersifat formal. Namun demikian komunikasi yang bersifat informal juga masih terjalin meskipun akan berbeda saat dilakukan di luar lingkungan pekerjaan. Latar belakang budaya (etnis) yang membawa pengaruh dalam gaya berkomunikasi terkadang menjadi penyebab terjadinya salah paham dalam komunikasi antar etnis. Seperti yang dialami oleh Bening (usia 28 tahun, berprofesi sebagai guru, beretnis Jawa), menyatakan: "Pernah saya berkomunikasi dengan orang tua murid yang beretnis Tionghoa. Sebagian besar orang Tionghoa cenderung *to the point*, mereka tidak suka ketika saya (orang beretnis Jawa) menyampaikan sesuatu dengan berbelit-belit. Meskipun sebenarnya maksud saya adalah menyampaikan sesuatu dengan lebih sopan."

Etnosentrisme merupakan suatu kecenderungan untuk memandang norma-norma dan nilai dalam kelompok budayanya sebagai yang *absolute* dan

digunakan sebagai standar untuk mengukur dan bertindak terhadap kebudayaan yang lain. Sehingga etnosentrisme memunculkan sikap prasangka dan stereotip (positif dan negatif) terhadap etnis atau kelompok lain. Etnosentrisme memiliki kecenderungan untuk menilai orang, kelompok, masyarakat, atau gaya hidup yang lain sesuai dengan standar dalam kelompok atau budaya sendiri, seringkali melihat kelompok lainnya sebagai *inferior* (lebih rendah).

Stereotip adalah menyamaratakan citra kita tentang kelompok orang lain, terutama tentang karakteristik psikologis mereka atau ciri kepribadiannya. Stereotip merupakan bagian integral dan penting dari sebuah paket lengkap dari proses psikologis yang merupakan rasa diri dan konsep diri. Mereka sangat erat terkait dengan emosi, nilai, dan inti diri, dan dengan demikian, sulit untuk mengubahnya. Sedangkan prasangka sering digunakan untuk menggambarkan kecenderungan untuk menganggap hal lain dengan cara negatif. Meskipun etnosentrisme dan stereotip konsekuensi normal dan tak terhindarkan dari fungsi psikologis, prasangka tidak demikian. Prasangka hanya hasil dari ketidakmampuan individu untuk menyadari keterbatasan dalam berpikir etnosentris dan stereotipnya. Prasangka memiliki dua komponen: komponen (berpikir) kognitif, dan komponen (perasaan) afektif. Stereotip membentuk dasar dari komponen kognitif dari prasangka, stereotip, keyakinan, pendapat, dan sikap terhadap orang lain. Komponen afektif terdiri dari satu perasaan pribadi terhadap kelompok orang lain. Perasaan ini mungkin termasuk kemarahan, kebencian, penghinaan, atau bahkan kasih sayang, dan simpati. Walaupun komponen kognitif serta afektif sering berhubungan, namun sebenarnya dapat secara independen satu sama lain dalam orang yang sama. Artinya, seseorang mungkin memiliki perasaan tentang sekelompok orang tertentu tanpa bisa menentukan stereotip tentang mereka, dan seseorang mungkin memiliki keyakinan stereotip tentang orang lain yang terlepas dari perasaan mereka.

Dalam masyarakat umum ada stereotipe yang terbangun terhadap orang beretnis Tionghoa dan beretnis Jawa.

Stereotipe ini bersifat positif dan negatif. Para informan beretnis Jawa memandang etnis Tionghoa memiliki sifat: (1) perhitungan, (2) pekerja keras, (3) disiplin, (4) lebih menaruh kepercayaan kepada orang beretnis sama, (4) keras dan tegas dalam berkomunikasi, (5) pandai berdagang. Informan beretnis Jawa memandang mereka lebih memiliki sopan santun dibanding dengan orang beretnis Tionghoa.

Stereotipe etnis Tionghoa terhadap etnis Jawa yang disampaikan para informan adalah (1) tidak tertib, (2) kurang disiplin, (3) malas, (4) tidak pandai mengatur keuangan, (5) sulit berterus terang, (6) halus dalam bertutur kata. Informan beretnis Tionghoa memandang bahwa mereka lebih pandai mengatur keuangan dan lebih disiplin dibanding dengan orang beretnis Jawa.

Empat orang dari informan beretnis Jawa menilai bahwa orang beretnis Tionghoa merasa etnis Tionghoa memiliki status yang lebih tinggi dibanding dengan etnis yang lain. Vera (28 tahun, seorang perawat di klinik kecantikan, beretnis Jawa) mengatakan: "Pengalaman saya bekerja selama kurang lebih lima tahun, seperti itu. Orang Tionghoa ingin lebih diutamakan dan menuntut pelayanan yang lebih baik. Kecenderungannya saat ada pelanggan beretnis Tionghoa, saya akan lebih berhati-hati dalam berbicara dan memberikan perhatian lebih pada pelayanan yang diberikan. Tidak tahu kenapa, secara otomatis seperti itu. Walaupun secara ekonomi biasa saja, tapi saya merasa mereka menganggap dirinya lebih". Hal ini juga dilakukan oleh Bening yang menyatakan: "Dari kecil memang dipikirkan saya, orang Tionghoa itu bos, memiliki kedudukan yang lebih tinggi. Pemikiran ini terbawa sampai sekarang. Bila bertemu dengan orang Tionghoa yang belum akrab, pemikirannya akan seperti itu. Tapi jika sudah kenal lama seperti di tempat kerja, pemikirannya berubah. Hormat karena memang dia atasan saya di kantor, bukan karena etnisnya". Jennie (26 tahun, marketing bank, beretnis Tionghoa) merasakan perlakuan yang berbeda tersebut: "Saya sebenarnya bersikap biasa saja, tapi biasanya orang beretnis Jawa saat bertemu orang beretnis Tionghoa sikapnya berbeda, seperti

menganggap kami “lebih”. Mereka bersikap sungkan, lebih hormat”. Pernyataan ini juga disetujui oleh Willy (32 tahun, karyawan swasta bagian pembelian, etnis Tionghoa): “Saya tidak ingin diperlakukan seperti itu, yang biasa saja lah. Tapi kadang memang terjadi. Mungkin berfikir kalau etnis Tionghoa itu orang kaya, padahal juga tidak semua”.

Etnosentris, stereotip dan prasangka merupakan hal yang kita peroleh dari pembelajaran. Sama seperti yang dialami para informan, mereka dapat menilai tentang etnisnya dan etnis yang lain karena pengalaman yang mereka alami sendiri dan pengaruh dari lingkungan sekitar baik itu keluarga, teman, lingkungan tempat tinggal, maupun media. Helmi (1991) menemukan bahwa generasi muda etnis Tionghoa memiliki sikap etnosentris yang lebih rendah daripada yang tua. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Inneke (34 tahun) dan Prisilia (25 tahun), keduanya bekerja sebagai manager di perusahaan swasta dan beretnis Tionghoa. Informan menyampaikan bahwa generasi tua mereka sangat memegang nilai-nilai tradisi namun di generasi mereka saat lebih bersifat terbuka.

### **Pengaruh Etnosentrisme, Stereotip dan Prasangka dalam Komunikasi**

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*The Uncertainty Reduction Theory*) yang dikembangkan oleh Charles Berger berasumsi bahwa orang memiliki kebutuhan untuk mengurangi ketidakpastian tentang orang lain dengan mencari informasi tentang mereka. Informasi yang diperoleh kemudian digunakan untuk memprediksi perilaku orang lain tersebut. Ada tiga strategi setidaknya, yang dapat dikembangkan untuk mengurangi ketidakpastian: yakni (a) cara pasif, (b) cara aktif, dan (c) cara interaktif. Cara pasif (*passive strategies*) dapat dilakukan dengan mengamati/mencermati orang lain (partner komunikasi) terutama adalah kecenderungan perilaku dan penampilan (misalnya pakaian dan perhiasan yang dikenakan) serta mencermati situasi (gelagat) dari orang bersangkutan. Cara aktif (*active strategies*) dapat dilakukan

dengan mengajukan pertanyaan kepada orang ketiga mengenai kecenderungan-kecenderungan watak dari partner komunikasi sebelum mengambil keputusan. Kemudian cara interaktif (*interactive strategies*) dapat ditempuh dengan bercakap-cakap secara langsung dengan orang bersangkutan (partner) termasuk mengenai diri partner.

Teori ini dapat menggambarkan bagaimana seseorang akan memulai komunikasi dan relasi dengan orang lain yang belum dikenalnya, juga berlaku bagi orang dengan latar belakang budaya yang berbeda. Belinda (26 tahun, seorang guru, beretnis Jawa) saat bekerja di tempat kerja yang baru di mana ada rekan kerja yang berbeda etnis, menyatakan bahwa membutuhkan waktu satu bulan untuk bisa memulai komunikasi dengan leluasa. Belinda mengatakan: “Saat pertama kali masuk, saya melakukan penyesuaian dengan lingkungan baru. Untuk teman kerja yang beretnis sama cenderung lebih mudah akrab. Sedangkan untuk yang berbeda etnis (etnis Tionghoa), saya lebih banyak mengamati terlebih dahulu. Ada perasaan takut untuk memulai komunikasi. Mungkin sekitar satu bulan saya melakukan pengamatan dan penyesuaian”. Hal ini sesuai dengan apa yang dikayakan oleh Lidia (33 tahun, karyawan swasta bidang keuangan, beretnis Tionghoa) yang menyatakan: “Pada dasarnya saya tidak membeda-bedakan dalam bergaul. Tetapi saat memulai relasi dengan orang baru akan lebih mudah kalau dengan yang sama etnisnya. Mungkin karena sudah tahu kebiasaan atau caranya berkomunikasi jadi lebih gampang nyambung”.

Bagaimana pengaruh etnosentrisme, stereotip dan prasangka? Pada dasarnya setiap orang tidak dapat menghindarkan dirinya dari stereotip dan prasangka yang diberikan oleh orang lain. Sebaliknya seseorang juga akan cenderung memberikan penilaian kepada orang lain. Adanya stereotip dan prasangka akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku seseorang dalam berbagai situasi. Semua informan penelitian ini mengakui saat berkomunikasi dengan orang yang berbeda etnis akan lebih berhati-hati. Seperti pernyataan Galih (27 tahun, manager perusahaan swasta, beretnis Jawa): “Saat bertemu dengan orang berbeda etnis akan

lebih berhati-hati. Untuk bersikap bergantung pada responnya. Ketika dia bersikap ramah, saya juga akan bersikap ramah. Penilaian tentang etnis hanya menjadi penilaian di awal, selanjutnya kembali ke personal tiap-tiap orang. Jadi pengetahuan saya tentang etnis tertentu hanya menjadi pengantar, selanjutnya bagaimana saya bersikap ditentukan oleh respon yang diberikan. Penilaian awal saya bisa berubah setelah saya lebih mengenalnya". Renda (28 tahun, guru, beretnis Jawa) menyatakan: "Walaupun keakraban sudah terjalin dengan teman yang berbeda etnis, namun tetap seperti ada jarak. Keakrabannya berbeda dengan teman yang beretnis sama. Dengan teman yang beretnis Tionghoa tetap lebih berhati-hati dalam berbicara dan bersikap".

Para informan juga menyadari adanya perbedaan saat berkomunikasi dengan orang yang beretnis sama dan yang berbeda. Mereka lebih nyaman untuk memulai komunikasi dengan orang yang beretnis sama. Hal ini dikarenakan mereka sudah mengetahui apa yang harus dikatakan dan bagaimana cara menyampaikannya. Ketika berkomunikasi dengan orang yang berbeda etnis, para informan lebih banyak menggunakan bahasa Indonesia. Ada perbedaan bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan etnis yang sama. Etnis Tionghoa akan menggunakan bahasa Indonesia yang diselingi bahasa Jawa (*kasar/ngoko*) dan menggunakan beberapa kata dari bahasa Mandarin. Sedangkan Etnis Jawa akan menggunakan bahasa Jawa yang lebih halus dan/atau dengan bahasa Indonesia.

### **Penutup**

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa para informan memiliki etnosentrisme fleksibel. Seseorang yang memiliki etnosentrisme fleksibel dapat belajar cara-cara meletakkan etnosentrisme dan persepsi mereka secara tepat dan bereaksi terhadap suatu realitas didasarkan pada cara pandang budaya mereka serta menafsirkan perilaku orang lain berdasarkan latar belakang budayanya. Para informan memiliki sifat toleransi dan terbuka terhadap pandangan di luar etnis mereka. Adanya stereotip dan prasangka yang secara umum berkembang di

masyarakat dijadikan unsur untuk bersikap hati-hati untuk memulai komunikasi dengan orang yang berbeda etnis dalam penelitian ini antara etnis Jawa dan etnis Tionghoa. Pada perkembangan komunikasi yang terjadi kemudian tidak bergantung pada etnisitas tapi bergantung pada karakter dan sikap personal tiap orang. Stereotip dan prasangka awal terhadap etnis tertentu dapat berubah seiring dengan pengenalan yang lebih mendalam. Sikap toleransi dan terbuka terhadap perbedaan ini sangat baik untuk dilakukan. Hal ini dapat menghindari terjadinya konflik antar etnis. Dalam lingkungan pekerjaan komunikasi yang terjalin bersifat lebih formal dan terbatas mengenai pekerjaan. Dengan adanya perbedaan etnis para informan akan cenderung menghindari percakapan yang dapat menyinggung salah satu pihak.

Peneliti menyadari keterbatasan dalam penelitian ini. Penelitian dalam topik-topik yang sensitif sangat diperlukan hubungan (*rapport*) yang baik antara peneliti dengan responden atau informannya. Kerugian dari metode ini adalah kemungkinan bias yang cukup besar, mengingat jumlah responden yang terbatas dan mungkin hanya terbatas pada orang-orang yang dikenal atau di sekitar peneliti. Konsekuensi lanjutannya adalah bahwa penelitian seperti ini sulit untuk digeneralisasikan sehingga penerapan hasilnya pun sangat terbatas. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya khusus untuk menjaga konsistensi antara teori yang digunakan dengan metode dan prosedur yang digunakan, khususnya dalam merumuskan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan. Dalam hal ini hukum universal ilmu pengetahuan masih berlaku yaitu sejauh data masih sesuai dengan teori maka kemungkinannya sangat besar bahwa kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan data itu tetap bisa digeneralisasikan.

### **Daftar Pustaka**

- Budyatna, Muhammad et al. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta; Kencana Prenada Media Group
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset

- Griffin, Em. 2012. *A First Look at Communication Theory. Eighth Edition*. McGraw-Hill
- Kurniawan. 2011. *Kompetensi Komunikasi Antar Budaya Anggota Perkumpulan Masyarakat Surakarta Etnis Tionghoa dan Jawa*. Undergraduate thesis. Ilmu Komunikasi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Littlejohn, Stephen W, Karen A Foss. 2011. *Theories of Human Communication, Tenth Edition*. Waveland Press
- Martin, Judith N., Thomas Nakayama. 2010. *Intercultural Communication In Contexts Fifth Edition*. McGraw-Hill
- Miles, Matthew B., et al. 2014. *Qualitative Data Analysis Edition 3*. California: SAGE Publication Inc
- Moleong, Lexy .J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Komunikasi Efektif, Suatu Pendekatan Lintas Budaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2014. *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy, Jalaluddin Rakhmat. 2009. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Prasidyamurti. 2013. *Program Komunikasi Internal Perusahaan Dalam Pengelolaan Keragaman Budaya (Studi Program Komunikasi Internal di Schlumberger Balikpapan Dalam Mengelola Keragaman Budaya)*. Undergraduate thesis. Ilmu Komunikasi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Purwasito, Andrik. 2015. *Komunikasi Multikultural*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rustopo. 2007. *Menjadi Jawa: Orang-Orang Tionghoa dan Kebudayaan Jawa di Surakarta, 1895-1998*. Yogyakarta: Ombak
- Samovar, A. Larry, Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel. 2014. *Komunikasi Lintas Budaya, Communication Betwen Cultures, Edisi 7. Penerjemah Indri Margaretha Sidabalok*. Jakarta: Salemba Humanika
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2006. *Psikologi Prasangka Orang Indonesia, Kumpulan Studi Empirik Prasangka Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Orang Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. 2014. Bandung: Alfabeta
- Sumadi, Dilla. 2007. *Komunikasi Pembangunan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Yin, Robert K. 2005. *Studi Kasus Desain dan Metode, Penerjemah M. Djauzi Mudzakir*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2011. *Qualitative Reasearch from Start to Finish*. New York: The Guilfor