

Antara Kiev dan Yogyakarta (Komunikasi Lintas Budaya Mahasiswa Ukraina di Program Darmasiswa Universitas Ahmad Dahlan)

Muh. Najih Farihanto*
Universitas Ahmad Dahlan
Email: najiholic@gmail.com*
*corresponding author

ABSTRACT

This research talks about the cross cultural communication of Ukrainian students in Darmasiswa Program of Ahmad Dahlan University (UAD). The research obtained a description of what inter-cultural communication experienced by Ukrainian students, especially when they lived in Yogyakarta. The result of this research is the problem of cross-cultural communication and divided into two, verbal and non-verbal communication. Problems of verbal communication from Ukrainian students are things that are related to semantics or language. While the problem of non-verbal communication are about out fit, time, and taste of food.

This research is a qualitative descriptive study and using case studies because it talks about empirical issues regarding the case. In this study using interview methods, documents and observations in the data collection process.

Keywords:

*Communication
Cross Culture*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang komunikasi lintas budaya mahasiswa Ukraina di Program Darmasiswa Universitas Ahmad Dahlan (UAD). Penelitian memperoleh gambaran gangguan apa saja komunikasi lintas budaya yang dialami oleh para mahasiswa Ukraina khususnya pada saat mereka tinggal di Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini adalah masalah komunikasi lintas budaya terbagi menjadi dua, komunikasi verbal dan non-verbal. permasalahan komunikasi verbal dari mahasiswa Ukraina adalah hal-hal yang berkaitan dengan semantis atau bahasa. Sementara permasalahan komunikasi non verbal adalah out fit, waktu, dan cita rasa makanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan studi kasus karena membicarakan masalah empiris mengenai kasus. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumen dan observasi dalam proses pengumpulan data.

Kata kunci:

*Komunikasi
Lintas Budaya*

Copyright © 2018 Channel Jurnal Komunikasi. All right reserved.

PENDAHULUAN

Komunikasi antar budaya atau bisa juga disebut sebagai komunikasi lintas budaya dewasa ini menjadi semakin populer dikalangan masyarakat terutama untuk menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA). Pengertian sederhana dari komunikasi lintas budaya adalah proses pertukaran informasi dari individu kepada individu lain yang memiliki perbedaan latar belakang budaya. Gou-Ming chen dan William J. Starosta mengatakan bahwa komunikasi lintas budaya adalah proses negosiasi atau pertukaran sistem simbolik yang membimbing perilaku manusia dan membatasi mereka dalam menjalankan fungsinya sebagai kelompok. Komunikasi lintas budaya dilakukan dengan negosiasi untuk melibatkan manusia di dalam pertemuan antar budaya yang membahas suatu tema (penyampaian pesan melalui simbol) yang sedang dipertentangkan. Simbol tidak dengan sendirinya mempunyai makna tetapi dia dapat berarti ke dalam suatu konteks, dan makna-makna dinegosiasikan atau di perjuangkan; melalui pertukaran sistem simbol yang tergantung persetujuan antar subjek yang terlibat dalam komunikasi, sebuah keputusan dibuat untuk berpartisipasi dalam proses pemberian makna yang sama; sebagai pembimbing perilaku budaya yang tidak terprogram namun bermanfaat karena mempunyai pengaruh terhadap perilaku kita; menunjukkan fungsi sebuah kelompok sehingga kita dapat membedakan diri dari kelompok lain dan mengidentifikasinya dengan pelbagai cara (Liliweri, 2013:11).

Program Darmasiswa yang dibawah pengelolaan Kantor Urusan Internasional (KUI) Universitas Ahmad Dahlan (UAD) menjadi salah satu langganan bagi mahasiswa asing tidak terkecuali Ukraina untuk memperdalam kemampuan berbahasa Indonesia. Sejak dibuka pada tahun 2010, setidaknya ada satu mahasiswa Darmasiswa yang berasal dari Ukraina. Menurut pengamatan penulis yang juga merupakan pengajar dari program Darmasiswa banyak terjadi kendala budaya baik secara verbal maupun non verbal yang dialami oleh mahasiswa Ukraina khususnya pada saat mereka pertama kali tinggal di Yogyakarta. Menurut Vika salah satu mahasiswa program Darmasiswa yang berasal kota Kiev Ukraina, pada saat dirinya pertama kali tinggal di Yogyakarta banyak sekali hal-hal yang tidak ia temukan di di Ukraina. Contohnya dalam berpakaian ketika berada di dalam kampus, Vika harus memakai busana yang tertutup setidaknya hingga menutupi lengannya. Tidak hanya di situ, dalam berlalulintas juga terjadi perbedaan yang signifikan antara di negaranya dan di Indonesia khususnya Yogyakarta. Vika melihat banyak sekali pengendara kendaraan bermotor terutama roda dua, bahkan anak dibawah umur pun bisa mengendarai kendaraan bermotor. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan yang terjadi di negaranya yang sebagian besar penduduknya berjalan kaki, bersepeda atau menggunakan transportasi umum untuk bepergian. kendala budaya juga dialami oleh Tanya yang juga berasal dari kota Kiev Ukraina. Ia sempat heran dengan kebiasaan orang Indonesia yang menurutnya sangat manja karena tidak mau berjalan kaki untuk bepergian.

Fenomena-fenomena di atas merupakan beberapa bagian kecil dari komunikasi lintas budaya yang terjadi pada mahasiswa asing yang berasal dari Ukraina di program Darmasiswa UAD. Maka dari itu dalam penelitian ini membahas lebih dalam tentang proses komunikasi pengenalan budaya hingga proses peleburan budaya para mahasiswa Ukraina selama menempuh studi di Program Darmasiswa UAD.

KAJIAN TEORI

Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi lintas budaya atau komunikasi antar budaya meliputi komunikasi yang melibatkan peserta yang mewakili pribadi, antar-pribadi dan kelompok dengan tekanan latar belakang yang mempengaruhi perilaku komunikasi para peserta (Dood dalam Liliweri, 2005: 367). Lustig dan Koester, lebih jauh lagi mendefinisikan komunikasi lintas budaya sebagai suatu proses komunikasi simbolik, interpretatif, transaksional dan kontekstual yang dilakukan oleh sejumlah orang. Oleh karena memiliki derajat kepentingan, para peserta komunikasi memberikan pemahaman dan harapan yang berbeda terhadap apa yang disampaikan dalam bentuk perilaku tertentu sebagai makna pertukaran (Lustig dan Koester dalam Liliweri, 2005: 367).

Dalam penelitian ini, bentuk komunikasi lintas budaya yang akan diteliti adalah komunikasi verbal dan non verbal para mahasiswa Ukraina di program studi sastra Indonesia UAD. Komunikasi verbal adalah proses pertukaran pesan melalui lisan. dalam komunikasi lintas budaya ada beberapa perbedaan yang perlu diperhatikan. Menurut Ohoiwunut (1997) yang harus diperhatikan: (1) kapan orang berbicara, dalam komunikasi lintas budaya perlu diperhatikan kebiasaan (*habit*) budaya yang mengajarkan kepatutan kapan seorang harus atau boleh berbicara karena perbedaan norma berbahasa dapat mengakibatkan konflik antar budaya karena salah memberikan makna kapan orang harus berbicara; (2) apa yang dikatakan, hal ini berkaitan dengan bagaimana dan apa yang disampaikan pada saat melakukan komunikasi lintas budaya; (3) kecepatan dan jeda berbicara, pengaturan kendali berbicara menyangkut tingkat kecepatan dan 'istirahat sejenak' dalam berkomunikasi antar dua pihak; (4) hal memperhatikan, konsep ini berkaitan erat dengan pandangan mata yang diperkenankan waktu berbicara bersama-sama; (5) intonasi, hal ini sangat berpengaruh dalam pelbagai bahasa yang berbeda budaya; (6) gaya kaku atau puitis, contohnya adalah bahasa Indonesia pada tahun 1950 yang masih sangat kaku karena terpengaruh oleh bahasa melayu dan bahasa Indonesia sekarang yang lebih dinamis memiliki banyak frase dan makna ganda; dan (7) bahasa tida langsung, setiap bahasa mengajarkan kepada penuturnya mekanisme untuk menyatakan sesuatu secara langsung ataupun tidak langsung (Liliweri, 2013: 94-98).

Komunikasi non verbal merupakan tindakan dan atribusi (lebih dari penggunaan kata-kata) yang dilakukan seorang kepada orang lain bagi pertukaran makna, yang selalu dikirimkan dan diterima secara sadar oleh dan untuk mencapai umpan balik atau tujuan tertentu. Komunikasi non verbal meliputi ekspresi wajah, nada suara, gerakan anggota tubuh, kontak mata, rancangan ruang, pola-pola peradaban, gerakan ekspresif, perbedaan budaya dan tindakan-tindakan non verbal lain yang tak menggunakan kata-kata. Studi tersendiri untuk menggambarkan bagaimana orang berkomunikasi melalui perilaku fisik, tanda-tanda vokal dan relasi ruang atau jarak. Komunikasi non verbal menekankan pada dimensi beberapa aspek tertentu dari bahasa dan meliputi semua stimulasi non verbal yang dalam *setting* komunikatif digeneralisasikan oleh individu dan lingkungan yang memakainya. Komunikasi non verbal meliputi pesan non verbal yang memiliki tujuan ataupun tidak memiliki tujuan tertentu (Liliweri, 2013: 137).

Komunikasi antarmanusia, termasuk komunikasi antarbudaya, selalu mempunyai tujuan tertentu yakni menciptakan komunikasi yang efektif melalui pemaknaan yang sama atas pesan yang dipertukarkan. Secara umum, sebenarnya tujuan komunikasi antarbudaya antara lain untuk menyatakan identitas sosial dan menjembatani perbedaan antarbudaya melalui perolehan informasi baru, mempelajari sesuatu yang baru yang tidak pernah ada dalam kebudayaan, serta sekadar mendapat hiburan atau melepaskan diri. Pelbagai pengalaman atas kekeliruan dalam komunikasi antarbudaya sering membuat manusia makin berusaha mengubah kebiasaan berkomunikasi, paling tidak melalui pemahaman terhadap latar belakang budaya orang lain. Banyak masalah komunikasi antarbudaya seringkali timbul hanya karena orang kurang menyadarinya dan tidak mampu mengusahakan cara efektif dalam berkomunikasi antarbudaya (Liliweri, 2013: 254).

Menurut William Howell (1982), setiap individu mempunyai tingkat kesadaran dan kemampuan yang berbeda-beda dalam berkomunikasi antarbudaya. Hawes dan Kealey (1981) menyebutkan tiga aspek yang dapat dijadikan sebagai faktor penentu efektivitas komunikasi antarbudaya, yakni:

1. Interaksi antarbudaya;
2. Efektivitas yang diciptakan oleh profesionalisme;
3. Kemampuan menyesuaikan diri sehingga dua pihak merasa puas dalam relasi antarbudaya.

Hammer (1989) mengemukakan, tema sentral komunikasi antarbudaya terletak pada *kompetensi* atau *kemampuan berkomunikasi antarbudaya*; dalam hal ini kompetensi dan kemampuan individual (*individual capability*). Komunikasi itu tidak ditentukan hanya karena setiap orang sudah melakukan interaksi, relasi dan komunikasi sesuai dengan peranan.

DESAIN PENELITIAN

a. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penulis menggambarkan secara alami tentang keadaan dengan tidak menggunakan hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang komunikasi lintas budaya mahasiswa Ukraina di Program Darmasiswa UAD secara diskriptif. Melalui metode Diskriptif mampu memaparkan fenomena secara rinci serta menghadirkan analisis yang lebih mendalam yang tidak mampu diungkapkan dengan metode kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan studi kasus karena mengangkat masalah empiris mengenai suatu kasus. Hal ini dimaksudkan agar lebih terfokus kepada objek kajian serta mampu menjelaskan objek-objek di sekitar kajian. Studi kasus merupakan suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasi suatu “kasus” dalam konteksnya yang alami tanpa ada intervensi dari pihak luar (Baedowi dalam Agus Salim, 2006: 118). Studi kasus ini dapat dilakukan ketika penulis ingin memahami atau menjelaskan suatu fenomena tertentu (Wimmer dan Dominick, 2006: 136).

Studi kasus adalah pendekatan yang bisa secara detil memberikan gambaran mengenai latar belakang sifat dan suatu peristiwa. Dalam penelitian ini, bentuk pertanyaan utama yang diajukan adalah “bagaimana”, yang sangat cocok dengan pendekatan studi kasus. Wimmer dan Dominick (2006: 138) menjelaskan: *the case study is most appropriate for questions that begin with “how” or “why”*. Yin (2004: 13) menjelaskan bahwa pertanyaan “bagaimana” akan diarahkan pada serangkaian peristiwa kontemporer di mana hanya memiliki sedikit peluang untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut.

Studi kasus sangat tepat karena penulis tidak dapat melakukan intervensi atau kontrol terhadap komunikasi lintas budaya mahasiswa Ukraina di Program Darmasiswa. Penulis hanya dapat melakukan pengamatan dengan seksama secara utuh dan menyeluruh mengenai segala unsur dan faktor yang menjadi bagian dari objek penelitian.

b. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah mahasiswa Ukraina yang belajar di Program Darmasiswa UAD yakni Victoria Yarkovskaya (Vika) dan Tetiana Melnyk (Tanya), Igor Dmytruk, Liana Snytsar, para pengajar juga tenaga kependidikan yang sering berinteraksi dengan mahasiswa Ukraina. Objek penelitian ini adalah gangguan komunikasi lintas budaya mahasiswa Ukraina yang belajar di Program Darmasiswa UAD.

c. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen Penelitian berupa kuesioner, panduan wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Untuk mendukung data yang didapatkan oleh wawancara, penulis observasi langsung di dalam keseharian mereka baik di dalam kampus ataupun di luar kampus guna mengetahui komunikasi lintas budaya. Untuk pelengkap data, penulis menelusuri dokumen-dokumen yang dapat menguatkan atau menyeimbangkan data yang didapatkan dari wawancara dan observasi langsung.

d. Triangulasi Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber, dimana penulis membandingkan dan mengoreksi ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton dalam Moleong, 2009:330-331). Hal itu dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan satu dokumen yang berkaitan.

e. Limitasi Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, limitasi atau pembatasan penelitian masalah pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan masalah komunikasi lintas budaya mahasiswa Ukraina di Program Darmasiswa UAD.

HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Wawancara

Informan yang pertama adalah Tetiana Melenyk atau yang biasa dipanggil Tanya. Tanya adalah mahasiswa program Darmasiswa. Dalam kesehariannya Tanya biasa tidur malam di Ukraina pukul 8 malam sedangkan di Indonesia jam 12 malam karena di Indonesia Tanya merasa lebih banyak aktivitas seperti bertamu ke kediaman dosen, bertemu teman-teman Indonesia dan rekreasi bersama, menyikapi tidur larut malam awalnya Tanya merasa tidak biasa namun semakin lama sudah terbiasa. Sedangkan untuk bangun pagi baik di Ukraina dan Indonesia Tanya bangun pukul 8 pagi.

Dalam hal kebiasaan makan, sama saja tiga kali sehari baik di Indonesia dan Ukraina namun kendala menurut Tanya adalah harus menyesuaikan diri dengan makanan dan selera di Indonesia, namun kadang Tanya memilih untuk masak sendiri. Dalam hal makan didalam kelas menurut Tanya adalah hal yang tidak sopan baik di Ukraina ataupun Indonesia, namun untuk minuman menurut Tanya boleh-boleh saja. Untuk mandi di Ukraina Tanya mandi tiga kali sehari di musim panas dan sekali sehari dimusim dingin, sedangkan di Indonesia Tanya harus mandi empat sampai lima kali dalam sehari karena cuaca yang menurut Tanya terlampau panas.

Berkaitan dengan pakaian, di Ukraina tidak ada seragam dan cenderung bebas, baik memakai kaos, celana jeans, berambut panjang dan mengenakan anting-anting hanya yang tidak boleh mengenakan sandal karena dianggap tidak sopan. Dalam hal berangkat kuliah selama di Ukraina Tanya berjalan kaki karena tinggal di asrama kampus sedangkan di Indonesia tinggal di kos dan tetap berjalan kaki ke kampus, kendala yang di alami harus menyesuaikan dengan pengguna kendaraan bermotor di Yogyakarta yang memiliki laju yang cepat dalam berkendara.

Dalam hal belajar dikelas, di Ukraina Tanya belajar dikelas 5 jam sedangkan di Indonesia hanya 2 jam, sedangkan untuk waktu perkuliahan dalam seminggu, di Ukraina Tanya kuliah hanya dari Senin sampai jum'at saja tapi di Indonesia lebih lama Senin hingga Sabtu, namun bagi Tanya tak menjadi masalah karena Tanya menyukai belajar walau harus mengorbankan waktu liburnya, walaupun pada hari Sabtu biasanya digunakan untuk *Outing*. Untuk buku-buku penunjang perkuliahan sendiri baik di Ukraina dan Indonesia Tanya lebih cenderung meminjam di Perpustakaan atau membaca di Perpustakaan begitu pula di Indonesia.

Untuk waktu istirahat perkuliahan ada sedikit perbedaan menurut Tanya selama di Ukraina ad istirahat sekitar 10 menit sedangkan di Indonesia kadang ada kadang tidak namun hal ini tak menjadi kendala bagi Tanya sendiri. Berkaitan dengan perkuliahan jam 7 pagi di UAD Tanya menilai awalnya tidak terbiasa karena harus mengatur alarm untuk bangun pagi walau pada akhirnya selama perkuliahan dalam keadaan mengantuk. Berkaitan dengan tugas kuliah, menurut Tanya sama saja baik di Indonesia dan Ukraina Tanya selama mengerjakan tugas jarang sekali mengerjakan bersamaan baik dengan sesama mahasiswa Ukraina ataupun dengan mahasiswa Indonesia. Namun jika ada kesulitan Tanya merasa bersyukur selalu dibantu dengan teman sesama Ukraina, tetapi jarang meminta kepada teman Indonesia, namun jika keduanya tidak ada saya mencarinya di Internet.

Dalam hal berkomunikasi, Tanya awalnya mengalami kesulitan berkomunikasi namun semakin lama semakin terbiasa baik dengan dosen, pegawai KUI, mahasiswa Indonesia ataupun masyarakat secara umum mereka sangat baik dan mau membantu.

Informan yang ke dua adalah Viktoria Yarkoskva atau Vika. Vika adalah mahasiswi program Darmasiswa UAD. Dalam kesehariannya Vika baik di Ukraina maupun di Indonesia tidur malam pukul 12 malam, kendala yang di alami Vika adalah ketika terbangun ketika mendengar adzan subuh, spekeranya sangat keras sehingga terbangun, namun saat ini

Vika sudah terbiasa. Vika membiasakan untuk bangun pagi mengartur alarm lebih pagi dari waktu kuliah baik di Ukraina maupun Indonesia, namun pada umumnya di Indonesia bangun jam 8 pagi.

Dalam hal pola makan, di Ukraina Vika makan 3 kali sehari, terkadang 4 kali dengan malam hari sedangkan di Indonesia bisa sampai 5 kali dalam sehari. Bagi Vika wisata kuliner di Indonesia sangat menyenangkan, Vika jika makan meminta untuk porsi yang lebih banyak dibandingkan orang pada umumnya, namun makanan terlalu manis dan goreng-goreng Vika tidak begitu suka. Walau begitu, Vika sangat menyukai makanan seperti soto, mie ayam hingga bakso. Untuk makan dalam kelas bagi Vika baik di Ukraina dan Indonesia tidak boleh, sedangkan minuman di dalam kelas diperbolehkan. Untuk mandi Vika selama di Ukraina mandi 2 kali sehari dimusim panas, sedangkan di Indonesia 3 kali sehari karena sangat panas sekali menurut Vika. Hal ini yang pada awalnya mengganggu Vika dalam beraktivitas namun lambat laun sudah terbiasa dengan iklim di Indonesia.

Mengenai pakaian, di Ukraina pada saat kuliah diberi kebebasan baik mengenakan kaos dan celana jeans, berambut panjang hingga anting-anting, asal tidak memakai sandal karena tidak boleh. Untuk di Indonesia kendala dalam hal berpakaian adalah ketika Vika berpakaian panjang, namun tidak apa-apa bagi Vika baru setelah dirumah dilepas. Untuk berangkat kuliah, Vika selama di Ukraina berjalan kaki karena tinggal di asrama, sedangkan di Indonesia Vika tinggal di Kos terkadang jalan kaki atau naik taksi.

Motivasi Vika belajar bahasa Indonesia adalah Vika bercita-cita Tinggal di Indonesia untuk waktu yang lebih lama, sekaligus mencari pengalaman hidup baru. Dalam perkuliahan selama di Ukraina Vika kuliah dimulai pukul 8 pagi hingga jam 5 sore dengan jeda di jam 12 hingga jam 3 sore, kira-kira 6 jam. Sedangkan di Indonesia menurut Vika hanya dari jam 8 sampai jam 2 siang saja. Ketika di tanya dalam seminggu perkuliahan Vika menjelaskan bahwa, dalam seminggu di Ukraina dimulai hari senin hingga jum'at, sedangkan di Indonesia dari hari senin hingga sabtu walaupun biasanya hari sabtu untuk kuliah di luar kelas. Dalam hal buku perkuliahan di Ukraina sudah di sediakan oleh pemerintah jadi tidak perlu membeli. Sedangkan di Indonesia Vika mendapat buku dari KUI atau jika kurang ia suka membeli buku di toko.

Dalam hal istirahat perkuliahan, Vika menilai tidak ada perbedaan antara di Ukraina dan Indonesia sama-sama memiliki jam istirahat. Ketika menyikapi perkuliahan jam 8 di UAD, Vika pun merasa tak keberatan karena sudah terbiasa bangun di pagi hari. Namun berbeda dengan jeda pada waktu perkuliahan Vika menilai di Ukraina ada jeda pada saat perkuliahan, sedangkan di Indonesia tidak ada dan bagi Vika hal ini justru dapat mempersulit mahasiswa. Ketika mengenai Tugas kuliah, Vika menilai sama saja baik di Indonesia maupun di Ukraina, untuk di Indonesia Vika mengalami tidak mengalami kesulitan karena Vika bisa berbahasa Indonesia sehingga. Dalam mengerjakan tugas, Vika sering bekerjasama dengan sesama mahasiswa Ukraina, juga dengan mahasiswa lokal (*buddies*), dan menghadapi kesulitan Vika selalu bertanya dengan sesama mahasiswa Ukraina, juga dengan mahasiswa Indonesia, namun jarang sekali.

Dalam berkomunikasi, Vika tidak mengalami kesulitan baik dengan dosen, pegawai kantor, mahasiswa maupun masyarakat umum. Menurut Vika berbicara dengan masyarakat umum sangat menyenangkan walau terkadang masyarakat umum menggunakan bahasa daerah yang sulit dimengerti.

Informan yang ke tiga adalah Igor Dmytruk atau Igor. Igor adalah mahasiswa Darmasiswa yang berasal dari Ukraina. Dalam kesehariannya Igor biasa Tidur malam di Ukraina pukul 11 malam sedangkan di Indonesia jam 12 malam karena kadang rindu dengan keluarga jadi di dimanfaatkan untuk berkomunikasi dengan keluarga di Ukraina, untuk bangun pagi di Ukraina Igor bangun pukul 7 pagi dan di Indonesia jam 8. Di Ukraina.

Dalam hal kebiasaan makan, Igor memiliki perbedaan pola makan, jika di Ukraina Igor makan tiga kali sehari, kendala yang di alami adalah jenis makanan di Indonesia yang mayoritas digoreng dan dibakar yang menurut Igor membuat jerawat. Jika didalam kelas bagi Igor baik di Indonesia maupun di Ukraina untuk membawa makanan dikelas tidak diperkenankan sedangkan minuman berantung kesepakatan dengan dosen. Untuk mandi di Ukraina Igor hanya sekali dalam sehari sedangkan di Indonesia kadang dua atau tiga kali sehari.

Terkait masalah pakaian, di Ukraina tidak ada pakaian seragam khusus dan cenderung bebas-bebas saja, baik kaos, celana jeans, rambut panjang dan anting-anting walau jarang ada yang mengenakan anting-anting, namun sandal tidak boleh, untuk di UAD Igor merasa bisa memaklumi karena Igor tahu UAD adalah Universitas Muslim sehingga ia tau aturan-aturan dan bagi Igor itu suatu yang normal. Dalam hal berangkat kuliah Igor di Ukraina berjalan kaki karena di Ukraina tinggal di asrama Kampus sedangkan di Indonesia karena tinggal di kos Igor menggunakan sepeda motor, namun Igor banyak mengalami kendala selama menggunakan motor terutama dari rambu-rambu lalu lintas sampai pengguna jalan raya yang terlalu cepat lajunya.

Motivasi Igor belajar bahasa Indonesia adalah karena ingin mengikuti jejak kakaknya yang sebelumnya juga pernah mengikuti program Darmasiswa di UAD. Ketika ditanya jumlah jam perkuliahan Igor menjelaskan di Ukraina ada perkuliahan malam sehingga dalam sehari sampai 4 kali kuliah, kalau di Indonesia hanya 1 sampai 2 jam. Sedangkan untuk perkuliahan selama seminggu Igor menilai Indonesia dan Ukraina sama saja yakni dari senin hingga sabtu. Terkait buku penunjang kuliah Igor menjelaskan jika di Ukraina buku dipinjamkan kecuali bahasa Inggris beli sendiri, sedangkan di Indonesia Igor mendapatkannya dari KUI, kadang membeli sendiri dan beberapa difotocopy

Jeda istirahat menjadi hal umum bagi Igor selama di Ukraina biasanya dalam perkuliahan ada istirahat 10 menit sedangkan di Indonesia tidak ada, namun disiasati ketika dosen datang terlambat waktunya bisa digunakan untuk istirahat. Mengenai perkuliahan yang ada di UAD pada jam 7 pagi Igor menilai biasa saja tetapi konsekuensi Igor mengantuk sepanjang aktivitas belajar bahkan beberapa kali dia tidak masuk kuliah pagi karena bangun kesiangan.. Berkaitan dengan tugas kuliah dari dosen menurut Igor sama saja di Ukraina dan Indonesia sama-sama banyak, namun Igor sangat menikmati tugas yang diberikan. Untuk mengerjakan tugas menurut Igor orang-orang Ukraina cenderung Individualis sehingga belajar sendiri-sendiri, kalau dengan mahasiswa Indonesia tidak pernah bahas tugas hanya main-main dan ngobrol saja. Jika ada kesulitan barulah Igor terkadang berkomunikasi dengan sesama Ukraina, tak jarang pula dengan orang-orang Indonesia.

Dalam hal berkomunikasi, awalnya Igor mengalami kesulitan namun semakin lama semakin terbiasa baik dengan dosen, pegawai kantor, mahasiswa Indonesia terutama setelah menjalani KKN. Menurut pengamatan penulis Igor merupakan salah satu mahasiswa Darmasiswa yang lambat dalam perkembangan Bahasa Indonesianya. Dengan masyarakat Indonesia sampai saat ini masih kesulitan karena terkadang Orang-orang menggunakan bahasa campuran dengan bahasa Jawa dan itu membuat Igor sulit untuk menerjemahkan.

Informan yang ke empat adalah Liana Snytsar atau Liana. Liana adalah mahasiswa program Darmasiswa UAD. Dalam kesehariannya Liana tidur malam pada pukul 12 malam baik di Indonesia maupun di Ukraina, sedangkan untuk bangun pagi di Ukraina Liana bangun jam 8 jika ada kuliah sedangkan jika libur pukul jam 10, begitu pula di Indonesia bangun pagi jam 8.

Dalam hal kebiasaan makan Liana tidak merasakan perbedaan antara di Indonesia dan Ukraina tetap makan pada umumnya tiga kali sehari namun, terkadang dua kali karena Liana tidak terbiasa makan pagi, sedangkan menanggulangi terkait kendala soal makanan Liana lebih suka masak sendiri karena kalau beli diluar lebih banyak minyak dan menurut Liana tidak sehat. Untuk membawa makanan dan minuman di kelas Liana baik di Ukraina dan Indonesia selalu membawa makanan di kelas namun tetap kondusif. Dalam hal mandi Liana mandi dua kali sehari pada musim panas dan sekali pada musim dingin sedangkan di Indonesia dua kali sehari.

Dalam masalah berpakaian, di Ukraina pakaian bebas boleh mengenakan kaos, celana jeans, berambut panjang bagi pria dan anting-anting namun untuk sandal Liana pernah melihat mahasiswa di Ukraina ada yang mengenakan sandal namun jika ketahuan oleh dosen pasti dilarang. Dalam hal berangkat kuliah Liana selama di Ukraina berjalan kaki karena tinggal di Asrama Universitas sedangkan di Indonesia Liana tinggal dikos jadi harus tetap berjalan kaki ke kampus.

Motivasi Liana belajar bahasa Indonesia adalah untuk bisa lebih mudah mendapat pekerjaan di Indonesia. Ketika ditanya tentang berapa lama jam perkuliahan di Ukraina Liana menilai sekitar 5 jam atau lebih sedangkan di Indonesia 2 jam, untuk dalam seminggu Liana menjelaskan bahwa di Ukraina dan Indonesia cenderung sama saja yakni dalam seminggu hanya 5 hari, sabtu dan minggu biasanya libur. Terkait tentang buku penunjang perkuliahan untuk di Ukraina Liana terbiasa membeli sendiri sedangkan di Indonesia ia mendapatkan dari KUI dan terkadang membeli namun tak jarang pula berkunjung ke perpustakaan, namun kendala yang di hadapi Liana terkait buku di Indonesia adalah terkait referensinya dan lokasi membelinya sehingga Liana lebih suka diberikan buku oleh dosen.

Jeda istirahat pada waktu perkuliahan adalah hal yang biasa di dapat Liana di Ukraina namun ketika di Indonesia Liana tidak merasakan jeda istirahat namun Liana tidak merasa keberatan karena sudah aturan , mengenaik perkuliahan jam 7 pagi Liana belum pernah mengalami. Terkait dengan tugas perkuliahan Liana melihat sama saja baik di Ukraina dan Indonesia sama-sama dosen memberi tugas namun menurut Liana tugas di Indonesia tidak sulit, karena Liana dalam berbahasa Indonesia sangat baik, dan dalam pengerjaannya Liana jarang sekali bekerja sama dan lebih sering dikerjakan secara Individu, sedangkan dengan mahasiswa Indonesia Liana sangat berteman baik dan bahkan beberapa kali membatunya. Sementara dengan dosen Ia tidak kesulitan berkomunikasi.

Dalam hal berkomunikasi, Liana merasa tidak sulit baik dengan dosen, pegawai KUI ataupun mahasiswa Indonesia, Liana sering berkomunikasi jika dengan masyarakat karena pada dasarnya Liana suka berinteraksi.

b. Pembahasan

1. Gangguan Verbal Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi verbal adalah proses pertukaran pesan melalui lisan. Temuan dalam penelitian ini yang menyangkut gangguan komunikasi verbal yang dialami oleh mahasiswa Ukraina program Darmasiswa adalah hal-hal yang berkaitan dengan semantis atau bahasa. Empat mahasiswa Ukraina yang menjadi informan penelitian ini mengatakan bahwa hal yang paling sulit ketika datang di Indonesia adalah bahasa. Menurut Ohoiwunut (1997) yang harus diperhatikan: (1) kapan orang berbicara, dalam komunikasi lintas budaya perlu diperhatikan kebiasaan (*habit*) budaya yang mengajarkan kepatutan kapan seorang harus atau boleh berbicara karena perbedaan norma berbahasa dapat mengakibatkan konflik antar budaya karena salah memberikan makna kapan orang harus berbicara; (2) apa yang dikatakan, hal ini berkaitan dengan bagaimana dan apa yang disampaikan pada saat melakukan komunikasi lintas budaya; (3) kecepatan dan jeda berbicara, pengaturan kendali berbicara menyangkut tingkat kecepatan dan 'istirahat sejenak' dalam berkomunikasi antar

dua pihak; (4) hal memperhatikan, konsep ini berkaitan erat dengan pandangan mata yang diperkenankan waktu berbicara bersama-sama; (5) intonasi, hal ini sangat berpengaruh dalam pelbagai bahasa yang berbeda budaya; (6) gaya kaku atau puitis, contohnya adalah bahasa Indonesia pada tahun 1950 yang masih sangat kaku karena terpengaruh oleh bahasa melayu dan bahasa Indonesia sekarang yang lebih dinamis memiliki banyak frase dan makna ganda; dan (7) bahasa tidak langsung, setiap bahasa mengajarkan kepada penuturnya mekanisme untuk menyatakan sesuatu secara langsung ataupun tidak langsung (Liliweri, 2013: 94-98).

Komunikasi verbal memang menjadi tolok ukur seseorang dalam memahami pesan-pesan yang bersirkulasi dan tentu harus memiliki kebiasaan dalam mempersepsikannya. Para mahasiswa belum terbiasa dengan bahasa Indonesia pada awal kedatangannya di Indonesia. Menurut observasi dari penulis baik ketika mengajar mereka dan ketika wawancara berlangsung, penggunaan bahasa Indonesia mereka masih kaku dan sangat formal. Penulis harus sangat berhati-hati dalam menafsirkan pesan-pesan yang mereka sampaikan, begitu juga dengan mereka yang harus berulang-ulang meminta penjelasan dengan apa yang sudah penulis sampaikan, sehingga penulis harus merubah pemilihan kata menjadi sangat sederhana sehingga mereka dapat memahami apa yang penulis sampaikan.

Komunikasi antarmanusia, termasuk komunikasi antarbudaya, selalu mempunyai tujuan tertentu yakni menciptakan komunikasi yang efektif melalui pemaknaan yang sama atas pesan yang dipertukarkan. Secara umum, sebenarnya tujuan komunikasi antarbudaya antara lain untuk menyatakan identitas sosial dan menjembatani perbedaan antarbudaya melalui perolehan informasi baru, mempelajari sesuatu yang baru yang tidak pernah ada dalam kebudayaan, serta sekadar mendapat hiburan atau melepaskan diri. Pelbagai pengalaman atas kekeliruan dalam komunikasi antarbudaya sering membuat manusia makin berusaha mengubah kebiasaan berkomunikasi, paling tidak melalui pemahaman terhadap latar belakang budaya orang lain (Liliweri, 2013: 254).

Hambatan komunikasi verbal lainnya penulis temukan dalam observasi adalah susahnya para mahasiswa Ukraina pada umumnya dalam pengucapan beberapa huruf. Sebagian besar mahasiswa Ukraina sangat susah bahkan tidak bisa mengucapkan huruf NG. Ketika penulis mencoba untuk mengajak mereka mengucapkan “pulang” yang terdengar adalah “pulan”. Penulis mencoba memberikan contoh kalimat “Ipang pulang ke kampung Apung” yang mereka ucapkan adalah “Ipan pulan ke kampung Apun”.

2. Gangguan Non-Verbal Komunikasi Lintas Budaya

Selain gangguan komunikasi verbal, para mahasiswa juga mengalami gangguan komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal merupakan tindakan dan atribusi (lebih dari penggunaan kata-kata) yang dilakukan seorang kepada orang lain bagi pertukaran makna, yang selalu dikirimkan dan diterima secara sadar oleh dan untuk mencapai umpan balik atau tujuan tertentu. Komunikasi non verbal meliputi ekspresi wajah, nada suara, gerakan anggota tubuh, kontak mata, rancangan ruang, pola-pola peradaban, gerakan ekspresif, perbedaan budaya dan tindakan-tindakan non verbal lain yang tak menggunakan kata-kata. Studi tersendiri untuk menggambarkan bagaimana orang berkomunikasi melalui perilaku fisik, tanda-tanda vokal dan relasi ruang atau jarak. Komunikasi non verbal menekankan pada dimensi beberapa aspek tertentu dari bahasa dan meliputi semua stimulasi non verbal yang dalam *setting* komunikatif digeneralisasikan oleh individu dan lingkungan yang memakainya. Komunikasi non verbal meliputi pesan non verbal yang memiliki tujuan ataupun tidak memiliki tujuan tertentu (Liliweri, 2013: 137).

Beberapa temuan dalam hambatan komunikasi non verbal, diantaranya adalah dalam hal bangun dan tidur malam yang rata-rata mereka terbiasa tidur jam 12 malam dan bangun pada pukul 7 pagi, sementara di Indonesia pada umumnya jam 10 malam aktivitas sudah banyak yang terhenti dan aktivitas dimulai pada pukul 5 pagi. Bagi orang Indonesia jam 12 malam adalah waktu yang sangat larut malam untuk tidur jam 7 pagi adalah waktu yang sangat terlambat untuk bangun pagi, padahal ada beberapa jadwal perkuliahan mereka di Indonesia yang mulai pada pukul 7.30 pagi. Mereka harus membiasakan diri bangun lebih awal dan tidur lebih cepat supaya tidak terlambat masuk kuliah.

Selain permasalahan waktu tidur, hal lain yang menjadi kendala non verbal adalah cita rasa makanan Indonesia yang tidak sesuai dengan selera mereka. Bagi mereka masakan Indonesia umumnya bercita rasa manis, pedas dan gorengan. Bagi mereka rasa yang sesuai dengan selera adalah asin yang tidak terlalu kuat bumbu rempahnya. Maka dari itu, sebagian besar dari mereka lebih memilih untuk memasak sendiri ketimbang membeli makanan yang tersedia di warung atau restoran.

Dalam permasalahan pakaian, di Ukraina tidak memiliki seragam untuk jenjang perkuliahan bahkan sangat bebas. Mahasiswa diperkenankan menggunakan kaos, celana jeans, namun untuk alas kaki tidak diperkenankan menggunakan sandal untuk berkuliah karena dianggap tidak menghormati dosen yang mengajar. Untuk laki-laki pun juga sangat dibebaskan dalam berpakaian, berambut panjang dan mengenakan anting-anting pun diperbolehkan. Hal observasi penulis, dalam hal permasalahan pakaian memang menjadi hal yang susah untuk merubahnya. Bagi perempuan mengenakan baju yang minim dan terbuka menjadi hal yang wajar bagi mereka. Beberapa kali penulis harus mengingatkan mereka untuk mengganti pakaian atau menutupkannya dengan jaket pada saat perkuliahan berlangsung karena dirasa kurang sopan untuk budaya Indonesia. Alasan mereka sangat klasik, panas.

Di Indonesia tinggal di kos. Ada kelebihan dan kekurangannya, mereka mengatakan di kos lebih nyaman dan leluasa, karena satu kamar dikhususkan hanya untuk satu penghuni dan fasilitas lebih lengkap. Sementara di asrama, dalam satu kamar dihuni oleh enam orang. Kondisi kamar cukup pengap. Apalagi jika musim panas sudah tiba, suhunya meningkat jauh lebih tinggi dibanding di Indonesia.

Di Indonesia mereka tetap berjalan kaki untuk pergi ke kuliah, hanya Igor saja yang menggunakan sepeda motor dan sepeda untuk pergi ke kampus, karena jarak kostnya dan kampus cukup jauh. Igor pada awalnya cukup takut berkendara menggunakan sepeda motor, karena ada banyak pengguna kendaraan bermotor di jalan raya. Hal yang unik terjadi salah satu diantara mereka yakni Monita yang tidak banyak tahu tentang rambu-rambu dan aturan lalu lintas di sini.

Dalam hal permasalahan kebiasaan belajar, di Ukraina mereka belajar di dalam kelas dari pagi sampai malam dari sekitar jam 8 sampai sekitar jam 5 sore. Kuliah mulai jam 8 sampai jam 12 lalu ada kuliah lagi jam 2 sampai jam 5, lalu belajar sendiri sampai jam 10. Kalau di Indonesia belajar tak selama di Ukraina, hanya sekitar 2 jam saja. Di Ukraina kuliah dari hari Senin sampai Jumat saja, berbeda dengan di Indonesia perkuliahan berjalan dari hari Senin hingga Sabtu walau tidak setiap Sabtu.

Perbedaan yang terlihat adalah kuliah jam 8 pagi di Indonesia. Cukup berat. Mereka tak terbiasa bangun kurang dari pukul 8 pagi. Ada beberapa dari mereka yang sudah mulai membiasakan diri. Tapi, tetap saja itu sulit untuk dilakukan. Di Ukraina dosen memberikan tugas kuliah. Begitu juga di Indonesia sama seperti di Ukraina dan sudah menjadi hal yang wajar. Mereka tidak merasa kesulitan yang berarti dalam mengerjakan tugas, ketika mereka merasa soal atau tugas tersebut terlalu sulit barulah mereka bertanya kepada teman-teman Indonesia. Dalam mengerjakan tugas mereka lebih cenderung mengerjakan sendiri karena sudah menjadi kebiasaannya, sangat jarang mengerjakan tugas bersama-sama.

Secara garis besar, hambatan komunikasi non verbal yang dialami oleh para mahasiswa Ukraina lebih mendominasi dibandingkan dengan hambatan komunikasi verbal. Karena komunikasi non verbal menyangkut tentang apa yang dilakukan kemudian dipersepsikan dengan latar belakang budaya yang berbeda. Pemaknaan dengan latar belakang budaya yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula. Persepsi yang berbeda akan menghasilkan pesan-pesan yang berbeda-beda.

Menurut William Howell (1982), setiap individu mempunyai tingkat kesadaran dan kemampuan yang berbeda-beda dalam berkomunikasi antarbudaya. Hawes dan Kealey (1981) menyebutkan tiga aspek yang dapat dijadikan sebagai faktor penentu efektivitas komunikasi antarbudaya, yakni interaksi antarbudaya; efektivitas yang diciptakan oleh profesionalisme; dan kemampuan menyesuaikan diri sehingga dua pihak merasa puas dalam relasi antarbudaya. Temuan data di atas menjelaskan kepada penulis bahwa setiap orang memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menyesuaikan diri. Ada dari mereka yang mudah dalam menyesuaikan diri sehingga mereka diterima oleh budayanya yang baru namun ada pula dari mereka yang harus bernegosiasi lebih lama dalam menerima budaya yang baru.

KESIMPULAN

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala komunikasi terbagi menjadi dua yaitu kendala komunikasi verbal dan non-verbal. Kendala verbal dari mahasiswa Ukraina adalah hal-hal yang berkaitan dengan semantis atau bahasa. Para mahasiswa belum terbiasa dengan bahasa Indonesia pada awal kedatangannya di Indonesia. Hambatan komunikasi verbal lainnya adalah susah para mahasiswa Ukraina pada umumnya dalam pengucapan beberapa huruf. Sebagian besar mahasiswa Ukraina sangat susah bahkan tidak bisa mengucapkan huruf NG seperti kata pulang yang terdengar adalah *pulan*.

Selain gangguan komunikasi verbal, para mahasiswa juga mengalami gangguan komunikasi non verbal, diantaranya adalah dalam hal bangun dan tidur malam yang rata-rata mereka terbiasa tidur jam 12 malam dan bangun pada pukul 7 pagi, sementara di Indonesia pada umumnya jam 10 malam aktivitas sudah banyak yang terhenti dan aktivitas dimulai pada pukul 5 pagi. Bagi orang Indonesia jam 12 malam adalah waktu yang sangat larut malam untuk tidur jam 7 pagi adalah waktu yang sangat terlambat untuk bangun pagi, padahal ada beberapa jadwal perkuliahan mereka di Indonesia yang mulai pada pukul 7.30 pagi. Mereka harus membiasakan diri bangun lebih awal dan tidur lebih cepat supaya tidak terlambat masuk kuliah.

Selain permasalahan waktu tidur, hal lain yang menjadi kendala non verbal adalah cita rasa makanan Indonesia yang tidak sesuai dengan selera mereka. Bagi mereka masakan Indonesia umumnya bercita rasa manis, pedas dan gorengan. Bagi mereka rasa yang sesuai dengan selera adalah asin yang tidak terlalu kuat bumbu rempahnya. Maka dari itu, sebagian besar dari mereka lebih memilih untuk memasak sendiri ketimbang membeli makanan yang tersedia di warung atau restoran.

Dalam permasalahan pakaian, di Ukraina tidak memiliki seragam untuk jenjang perkuliahan bahkan sangat bebas. Mahasiswa diperkenankan menggunakan kaos, celana jeans, namun untuk alas kaki tidak diperkenankan menggunakan sandal untuk berkuliah karena dianggap tidak menghormati dosen yang mengajar. Untuk laki-laki pun juga sangat dibebaskan dalam berpakaian, berambut panjang dan mengenakan anting-anting pun diperbolehkan.

Di Indonesia tinggal di kos. Ada kelebihan dan kekurangannya, mereka mengatakan di kos lebih nyaman dan leluasa, karena satu kamar dikhususkan hanya untuk satu penghuni dan fasilitas lebih lengkap. Sementara di asrama, dalam satu kamar dihuni oleh enam orang. Kondisi kamar cukup pengap. Apalagi jika musim panas sudah tiba, suhunya meningkat jauh lebih tinggi dibanding di Indonesia.

Di Indonesia mereka tetap berjalan kaki untuk pergi ke kuliah, hanya Igor saja yang menggunakan sepeda motor dan sepeda untuk pergi ke kampus, Karena jarak kostnya dan kampus cukup jauh. Igor pada awalnya cukup takut berkendara menggunakan sepeda motor, karena ada banyak pengguna kendaraan bermotor di jalan raya. Hal yang unik terjadi salah satu diantara mereka yakni Monita yang tidak banyak tahu tentang rambu-rambu dan aturan lalu lintas di sini.

Dalam hal permasalahan kebiasaan belajar, di Ukraina mereka belajar di dalam kelas dari pagi sampai malam dari sekitar jam 8 sampai sekitar jam 5 sore. Kuliah mulai jam 8 sampai jam 12 lalu ada kuliah lagi jam 2 sampai jam 5, lalu belajar sendiri sampai jam 10. Kalau di Indonesia belajar tak selama di Ukraina, hanya sekitar 2 jam saja. Di Ukraina kuliah dari hari Senin sampai Jumat saja, berbeda dengan di Indonesia perkuliahan berjalan dari hari Senin hingga Sabtu walau tidak setiap Sabtu.

Perbedaan yang terlihat adalah kuliah jam 8 pagi di Indonesia. Cukup berat. Mereka tak terbiasa bangun kurang dari pukul 8 pagi. Ada beberapa dari mereka yang sudah mulai membiasakan diri. Tapi, tetap saja itu sulit untuk dilakukan. Di Ukraina dosen memberikan tugas kuliah. Begitu juga di Indonesia Sama seperti di Ukraina dan sudah menjadi hal yang wajar. Mereka tidak merasa kesulitan yang berarti dalam mengerjakan tugas, Ketika mereka merasa soal atau tugas tersebut terlalu sulit barulah mereka bertanya kepada teman-teman Indonesia. Dalam mengerjakan tugas mereka lebih cenderung mengerjakan sendiri karena sudah menjadi kebiasaannya, sangat jarang mengerjakan tugas bersama-sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Liliweri, Alo. 2001. *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Liliweri, Alo. 2005. *Prasangka & Konflik: Komunikasi Lintas Budaya masyarakat Multi Kultur*. Yogyakarta: LKiS.
- Liliweri, Alo. 2013. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Dedi. Jalaludin Rakhmads (editor). 2003. *Komunikasi Antar Budaya. Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial : Buku Sumber Untuk Penelitian Kuanlitatif*. Yogyakarta: Tirta Wacana.
- Yin, Robert K. 2004. *Studi Kasus, Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo.

