

## KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA ANTARA KARYAWAN PRIBUMI DENGAN KARYAWAN ETNIS TIONGHOA DI PERUSAHAAN PT. STAR LIGHTS INDONESIA

Ade Rahmah<sup>1</sup>, Fitri Isbandi<sup>2</sup>, Eko Purwanto<sup>3</sup>, Mirza Shahreza<sup>4</sup>, Abdul Basit<sup>5</sup>, Munziatul  
Faizah<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas ilmu sosial dan politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang

email: aderahmasaleh@gmail.com

---

**Abstract** This research focuses on communication problems that occur between two ethnic groups, namely Chinese and indigenous, in the context of cross-cultural communication between Chinese and indigenous ethnic groups. This study uses a qualitative descriptive method to dig deeper into the barriers to cross-cultural communication that occur. The theories that form the basis of this research are the theory of communication, interpersonal communication, cross-cultural communication, cross-cultural communication barriers, social interaction, plural society, ethnicity, ethnic Chinese, and natives. The informants or informants in this study consisted of 4 people, namely 2 natives and 2 ethnic Chinese who lived nearby at PT.Star Lights Indonesia. Data collection methods used are in-depth interviews (depth interviews) and observation. The collected data were then analyzed using qualitative methods. The results of the research show that there are obstacles in cross-cultural communication between ethnic Chinese and natives in the context of cross-cultural communication at PT.Star Lights Indonesia. Several factors affecting communication barriers include ethnocentrism towards ethnic Chinese. These factors lead to barriers in cross-cultural communication between the two ethnic groups. Thus, this study provides a deeper understanding of the complexity of interactions between different ethnic groups in communicating in the research area.

**Abstrak** Penelitian ini berfokus pada permasalahan komunikasi yang terjadi antara dua kelompok etnis, yaitu Tionghoa dan pribumi, dalam konteks komunikasi antar budaya antara etnis tionghoa dengan etnis pribumi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggali lebih dalam tentang hambatan-hambatan komunikasi antar budaya yang terjadi. Teori-teori yang menjadi dasar penelitian ini adalah teori komunikasi, komunikasi antar pribadi, komunikasi lintas budaya, hambatan komunikasi lintas budaya, interaksi sosial, masyarakat majemuk, etnis, etnis Tionghoa, dan pribumi. Narasumber atau informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang, yaitu 2 pribumi dan 2 orang etnis Tionghoa yang tinggal berdekatan di PT.Star Lights Indonesia. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam (depth interview) dan observasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya hambatan-hambatan dalam komunikasi lintas budaya antara etnis Tionghoa dan pribumi dalam konteks komunikasi lintas budaya di PT.Star Lights Indonesia. Beberapa faktor hambatan komunikasi yang memengaruhi meliputi etnosentrisme terhadap etnis Tionghoa. Faktor-faktor ini menyebabkan terjadinya hambatan dalam komunikasi antar budaya antara dua kelompok etnis tersebut. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kompleksitas interaksi antara kelompok etnis yang berbeda dalam berkomunikasi di wilayah penelitian.

## **PENDAHULUAN**

Pentingnya pemahaman yang mendalam tentang perbedaan budaya dalam konteks komunikasi tidak bisa diabaikan. Mereka menunjukkan bahwa keberhasilan dalam situasi lintas budaya sangat tergantung pada kemampuan individu untuk membaca ekspresi wajah dan bahasa tubuh dengan benar (Matsumoto et al 2022). Selain itu, pengaruh media sosial terhadap komunikasi antarbudaya dan menyarankan bahwa media sosial dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk memahami dan menghargai berbagai budaya (Chua et al 2021). Peran penting empati dalam komunikasi antarbudaya dapat meningkatkan pemahaman dan kesuksesan dalam komunikasi lintas budaya (Li et al 2020).

Untuk mencapai keberhasilan dalam situasi lintas budaya, individu perlu memiliki pengetahuan yang kuat tentang perbedaan budaya dan kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif (Siregar 2021). Selanjutnya Wibowo (2020) menyoroti peran penting pendidikan dalam membentuk pemahaman yang baik terkait komunikasi antarbudaya. Pendidikan yang memasukkan unsur lintas budaya dapat membantu siswa mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan. Temuan lain oleh Santoso (2019) menggarisbawahi dampak positif dari pemahaman yang mendalam tentang komunikasi antarbudaya dalam konteks bisnis. Pengetahuan tentang budaya mitra bisnis dapat membantu membangun hubungan yang kuat dan produktif. Dalam rangka menghadapi tantangan komunikasi lintas budaya, pemahaman yang mendalam terus menjadi kunci.

Penelitian mengenai komunikasi antar budaya di PT. Star Lights Indonesia memiliki urgensi yang tinggi karena tiga alasan utama. Pertama, Indonesia adalah negara dengan keragaman budaya yang sangat kaya, mencakup berbagai etnis, agama, dan bahasa. Kedua, komunikasi yang efektif antara karyawan dengan latar belakang budaya yang beragam memiliki relevansi besar dalam mencapai tujuan bisnis. Ketidakhahaman atau konflik budaya dapat menghambat kolaborasi yang produktif dan berdampak negatif pada produktivitas perusahaan. Ketiga, penelitian ini juga memiliki dampak sosial yang signifikan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi antar budaya, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan dihormati, tanpa memandang latar belakang budaya mereka. Hal ini akan mendukung pembangunan sosial yang lebih harmonis dalam masyarakat secara keseluruhan.

Perusahaan PT. Starlights Indonesia memiliki keragaman budaya dan etnis. Berdiri sejak 15 februari 2017 perusahaan kami merupakan bagian dari youyi group (友日 you ri jiu ) yang mana merupakan perusahaan opp terbesar di china yang berlokasi tepatnya di fuqing, Fujian. Berdomisili di pergudangan balaraja raya blok A, kp.pos sentul, sentul jaya, balaraja, tangerang. Awal mula PT. Star lights 3 Indonesia berdiri tepatnya pada tanggal 15 februari 2017 Dengan jumlah karyawan 30 karyawan dari tionghoa dan 70 karyawan dari pribumi, namun sampai saat ini tahun 2023 perusahaan berkembang dan memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak. Karyawan asal tionghoa dengan jumlah 50 karyawan dan jumlah dari karyawan pibumi 650 karyawan. Data berikut di peroleh dari narasumber Ling Ling Maliana yang di pilih oleh peneliti. (Sumber : Ling Ling Maliana (Sekretaris direktur). Perusahaan yang bergerak dibidang industri lakban, produk yang dihasilkan diantaranya opp, masking tape, double tape, kraff tape, cloth tape, foam tape, dll.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi antar budaya antara karyawan pribumi dan karyawan etnis Tionghoa di PT. Starlights Indonesia, dengan fokus pada bagaimana komunikasi yang efektif dapat ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam proses penelitian, permasalahan yang diidentifikasi akan dikaji untuk menemukan akar penyebabnya dan memberikan rekomendasi solusi untuk mengatasi masalah yang dihadapi, mengacu pada Sugiyono (2014:20)

Metode yang dilakukan dalam penulisan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui komunikasi lintas

budaya antara karyawan asli pribumi dengan karyawan etnis tionghoa di perusahaan PT. Star Lights Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Starlights Indonesia, yang merupakan bagian dari Youyi Group, perusahaan OPPO terbesar di China, telah berdiri sejak 15 Februari 2017. Perusahaan ini berlokasi di pergudangan Balaraja Raya, Tangerang, dan awalnya memiliki 30 karyawan Tionghoa dan 70 karyawan pribumi. Namun, hingga tahun 2023, perusahaan ini telah berkembang pesat dengan 50 karyawan Tionghoa dan 650 karyawan pribumi.

Penelitian ini fokus pada "Komunikasi Lintas Budaya Antara Karyawan Asli Pribumi dan Karyawan Etnis Tionghoa di PT. Star Lights Indonesia." Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi langsung untuk mengumpulkan data dari narasumber terkait PT. Star Lights Indonesia. Metode wawancara membantu peneliti memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan metode lain untuk mendalaminya.

Penelitian ini penting karena memberikan gambaran yang komprehensif tentang upaya komunikasi lintas budaya antara karyawan asli pribumi dan karyawan etnis Tionghoa di PT. Star Lights Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki implikasi signifikan dalam konteks keragaman budaya dan etnis di lingkungan kerja perusahaan.

### **Stereotipe**

Stereotipe adalah kecenderungan untuk menggeneralisasi orang-orang berdasarkan informasi terbatas dan membuat asumsi tentang mereka berdasarkan afiliasi mereka dalam kelompok tertentu. Di Perusahaan PT. Starlight Indonesia dimana terdapat dua etnis berbeda, di antaranya etnis tionghoa sebagai pemegang wewenang dan pengelola manajemen dan etnis pribumi sebagai etnis yang mendominasi sebagai pekerja.

Terdapat perbedaan budaya yang sangat mendasar di dalam tubuh PT. Starlight Indonesia. Salah satunya yang sering terjadi di lingkungan yang memiliki dua budaya yang berbeda adalah stereotipe. Peneliti menggali pandangan mengenai stereotipe dari beberapa narasumber dari dua etnis yang berbeda. Menurut narasumber dari etnis tionghoa, Ling ling Maliana yang di wawancarai pada tanggal 11 Agustus 2023 bahwa dari sisi etnis tionghoa tidak ada stereotipe terhadap etnis pribumi.

### **Etnosentrisme**

Etnosentrisme merupakan "paham" dimana para penganut suatu kebudayaan atau suatu kelompok suku bangsa merasa lebih superior daripada kelompok lain diluar mereka. Hal ini membangkitkan sikap "kami" dan "mereka" .( Liliweri, Alo. 2003 ; 138 )

Di Perusahaan PT. Starlight Indonesia dimana terdapat dua etnis berbeda, di antaranya etnis tionghoa sebagai pemegang wewenang dan pengelola manajemen dan etnis pribumi sebagai etnis yang mendominasi sebagai pekerja. Terdapat perbedaan budaya yang sangat mendasar di dalam tubuh PT. Starlight Indonesia. Salah satunya yang sering terjadi di lingkungan yang memiliki dua budaya yang berbeda adalah etnosentrisme. Peneliti menggali pandangan mengenai etnosentrisme dari beberapa narasumber dari dua etnis yang berbeda. Menurut narasumber dari etnis tionghoa, Ling ling Maliana yang di wawancarai pada tanggal 11 Agustus 2023 bahwa dari sisi etnis tionghoa terdapat sedikit etnosentrisme terhadap etnis pribumi

### **Prasangka**

Prasangka adalah sikap yang tidak adil terhadap seseorang atau suatu kelompok. Beberapa ahli cenderung menganggap stereotip dan prasangka sebagai hal yang sama, seperti yang dikemukakan oleh Donald Edgar dan Joe R. Fagi. Secara sederhana, stereotip dapat dianggap sebagai bagian kognitif (keyakinan) dari prasangka, sementara prasangka juga mencakup dimensi perilaku. Dengan kata lain, prasangka dapat dianggap sebagai hasil dari stereotip, dan sering kali

lebih jelas terlihat daripada stereotip itu sendiri. Di Perusahaan PT. Starlight Indonesia dimana terdapat dua etnis berbeda, di antaranya etnis tionghoa sebagai pemegang wewenang dan pengelola manajemen dan etnis pribumi sebagai etnis yang mendominasi sebagai pekerja. Terdapat perbedaan budaya yang sangat mendasar di dalam tubuh PT. Starlight Indonesia. Salah satunya yang sering terjadi di lingkungan yang memiliki dua budaya yang berbeda adalah etnosentrisme. Peneliti menggali pandangan mengenai etnosentrisme dari beberapa narasumber dari dua etnis yang berbeda. Penulis kemudian melanjutkan pembahasan mengenai prasangka sebagai salah satu hambatan dalam komunikasi lintas budaya. Ketika ditanya mengenai persepsi awal saat melihat individu dari kelompok etnis pribumi, Menurut narasumber dari etnis tionghoa Ling ling Maliana yang di wawancarai pada tanggal 11 Agustus 2023 bahwa dari sisi etnis tionghoa terdapat sedikit prasangka terhadap etnis pribumi.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang mendalam dengan keempat narasumber PT. Star Lights Indonesia.

Hambatan dalam komunikasi lintas budaya timbul karena berbagai alasan, mengingat komunikasi melibatkan pihak-pihak yang berperan sebagai pengirim dan penerima pesan. Hambatan pertama dalam komunikasi lintas budaya adalah etnosentrisme, di mana anggota suatu budaya atau kelompok etnis merasa lebih unggul daripada kelompok lain di luar lingkup mereka. Fenomena ini menciptakan perpecahan antara "kami" dan "mereka". (Liliweri, Alo. 2003, hal. 138)

Dalam penelitian ini, faktor hambatan komunikasi yang disebabkan oleh etnosentrisme diamati pada dua narasumber yang merupakan anggota masyarakat pribumi tinggal berdekatan dengan etnis Tionghoa di PT. Star Lights Indonesia. Pernyataan ini diperkuat oleh fakta bahwa etnis Tionghoa sering menunjukkan perilaku yang tertutup, yang kontras dengan budaya Indonesia yang dilihat oleh narasumber sebagai budaya yang ramah dan mudah bergaul. Dalam pernyataan penulis menyimpulkan bahwa masyarakat pribumi di PT. Star Lights Indonesia merasa budaya pribumi masih lebih baik dari pada budaya etnis tionghoa sehingga penulis merasa hambatan komunikasi etnosentrisme masih terjadi di ruang lingkup bertetangga.

Menurut Schraman dalam Mulyana dan Rakhmat, 2001 untuk mencapai komunikasi lintas budaya yang benar-benar efektif ada beberapa hal yang harus kita perhatikan, yaitu: 1. Menghormati anggota budaya lain sebagai manusia 2. Menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang dikehendaki 3. Menghormati hak anggota budaya lain untuk bertindak berbeda dari cara bertindak 4. Komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangi hidup bersama orang dari budaya lain Namun, pandangan dari etnis Tionghoa berbeda, karena mereka menjelaskan bahwa perbedaan budaya dengan masyarakat pribumi tidak menjadi masalah serius. Ini mengindikasikan bahwa faktor hambatan komunikasi etnosentrisme tidak terjadi pada etnis Tionghoa di PT. Star Lights Indonesia.

Etnosentrisme tampaknya merupakan fenomena sosial yang universal dan seringkali terjadi tanpa disadari oleh kita. Dengan demikian, etnosentrisme adalah kecenderungan alami untuk secara tidak sadar menilai atau membandingkan antara budaya satu dengan budaya lainnya. Hasil penelitian mengenai hambatan komunikasi lintas budaya antara etnis Tionghoa dan masyarakat pribumi di PT. Star Lights Indonesia juga membahas faktor stereotipe.

Kelompok-kelompok yang terkena stereotipe ini meliputi ras, etnis, usia, pekerjaan, atau penampilan fisik tertentu. Stereotip tidak mempertimbangkan bahwa individu-individu dalam kelompok tersebut memiliki ciri-ciri unik. (Mulyana, 2010:237-238)

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan menyatakan bahwa etnis tionghoa dan pribumi tidak merasakan adanya hambatan komunikasi lintas budaya yang disebabkan oleh faktor stereotipe, hal ini diperkuat oleh pernyataan dari ke empat narasumber yang menyatakan tidak ada yang membedakan pandangan dari etnis tionghoa ke pribumi ataupun sebaliknya, narasumber juga menyatakan secara emosional hubungan di PT. Star Lights Indonesia berjalan dengan baik.

Dari segi berkomunikasi ke empat narasumber juga menggunakan bahasa yang sama yakni bahasa Indonesia, selain itu narasumber juga merasa perbedaan status sosial tidak mempengaruhi batasan komunikasi. Informasi di atas menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dalam bentuk

stereotipe tidak ditemukan, karena interaksi sosial telah berjalan dengan baik di 47 sekitar PT. Star Lights Indonesia.

Interaksi sosial, menurut definisi dari Soerjono Soekanto (2001), adalah hubungan dinamis yang melibatkan hubungan antara individu-individu, antara kelompok-kelompok manusia, dan antara individu dengan kelompok manusia dalam perilaku yang menyesuaikan. Selama interaksi sosial terjadi, informasi dibagi untuk mengadaptasi budaya kelompok satu dengan kelompok lain, serta memahami peran individu dalam kelompok tersebut. Penjelasan mengenai hasil penelitian selanjutnya berfokus pada faktor prasangka dalam hambatan komunikasi lintas budaya antara etnis Tionghoa di PT. Star Lights Indonesia.

Menurut Richard W. Brislin dalam karyanya "Cross-Cultural Encounters" tahun 1981, prasangka didefinisikan sebagai sikap yang tidak adil, keluar dari norma, atau tidak toleran terhadap sekelompok individu. Selama melakukan pengamatan dan observasi di PT. Star Lights Indonesia, penulis mengamati bahwa toleransi dalam komunikasi di antara semua individu berjalan dengan sangat baik. Selain itu, tidak ada tindakan atau sikap yang keluar dari norma yang ditemukan. Seluruh empat narasumber juga memberikan pandangan yang positif dan ramah terhadap etnis pribumi serta etnis Tionghoa.

Demikian pula, keempat narasumber memiliki pandangan positif terhadap semua kelompok etnis. Berdasarkan penjelasan dan pandangan ahli yang telah disajikan di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa faktor prasangka tidak teridentifikasi sebagai hambatan dalam komunikasi lintas budaya antara etnis Tionghoa dan masyarakat pribumi di PT. Star Lights Indonesia. Salah satu narasumber yang memiliki latar belakang etnis Tionghoa mengungkapkan bahwa perbedaan yang nyata terletak pada motivasi hidup dan kerja setiap individu. Di sisi lain, narasumber yang berasal dari latar belakang etnis pribumi mengemukakan bahwa perbedaan fisik yang mencolok antara etnis Tionghoa dan pribumi memengaruhi dinamika komunikasi. Beberapa anggota etnis Tionghoa masih kerap menggunakan bahasa etnis mereka sendiri, sehingga kebiasaan ini membuat masyarakat pribumi enggan untuk memulai komunikasi dengan mereka.

## **KESIMPULAN**

1. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa hambatan komunikasi yang berkaitan dengan etnosentrisme terjadi hanya dari satu sisi, yaitu pihak pribumi. Etnis Tionghoa di perusahaan PT. Star Lights Indonesia, tidak merasakan adanya hambatan komunikasi yang disebabkan oleh etnosentrisme. Pihak pribumi mengalami hambatan komunikasi ini karena perbedaan latar belakang budaya antara mereka.
2. Dalam hasil penelitian, disimpulkan bahwa faktor hambatan komunikasi berupa stereotip tidak ditemukan. Ini didasarkan pada pengalaman keempat narasumber yang memiliki latar belakang etnis yang berbeda dan tidak merasakan adanya hambatan komunikasi jenis ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa faktor ini tidak berdampak pada komunikasi antar budaya antara karyawan etnis tionghoa dengan karyawan pribumi di perusahaan PT. Star Lights Indonesia.
3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hambatan komunikasi yang disebabkan oleh prasangka. Hal ini disebabkan oleh sikap saling penghormatan dan penghargaan antara keempat narasumber, di mana toleransi antar etnis berjalan dengan lancar. Tidak ada tindakan atau perilaku yang menunjukkan adanya sikap yang merugikan, dan tentunya, hal ini juga tidak berdampak pada komunikasi antar budaya antara karyawan etnis tionghoa dengan pribumi di perusahaan PT. Star Lights Indonesia.
4. Berdasarkan hasil penelitian, etnis Tionghoa tidak mengalami hambatan komunikasi pada etnis pribumi. Meskipun terdapat unsur hambatan komunikasi dalam komunikasi antar budaya, hal ini tidak berdampak pada hambatan tersebut. Meskipun demikian, selama penulis melakukan observasi di perusahaan PT. Star Lights Indonesia, belum pernah tercatat adanya konflik antara etnis tionghoa yang tinggal di tempat asli pribumi

### **saran**

1. Penulis menyarankan agar karyawan dari etnis Tionghoa lebih aktif dalam berkomunikasi dengan masyarakat pribumi. 50 Langkah ini bertujuan untuk menghindari terbentuknya pandangan negatif terhadap masing-masing etnis.
2. Penulis merekomendasikan peningkatan frekuensi kegiatan kelompok yang melibatkan kedua kelompok etnis. Tujuan dari saran ini adalah untuk memperkuat kerja sama dan menciptakan interaksi positif antara karyawan etnis Tionghoa dan pribumi di perusahaan PT.Star Lights Indonesia.
3. Bagi karyawan etnis tionghoa dan pribumi , penulis merekomendasikan agar kedua etnis ini lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan baik , sebagai langkah untuk mencegah dampak negatif yang lebih lanjut dan hambatan komunikasi.

### **REFERENCES**

- Effendy, O. U. (2006). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.  
[https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/20/120000169/keberagaman-sukubangsa-di-indonesia?page=all#google\\_vignette](https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/20/120000169/keberagaman-sukubangsa-di-indonesia?page=all#google_vignette)
- Juliana Hasibuan, E., & muda, I. (2017). Komunikasi antar budaya pada Etnis Gayodengan Etnis Jawa. SIMBOLIKA, VOL.3. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/simbolika>
- Meli. (n.d.-b). Budaya Konteks Tinggi: Studi Kasus Budaya Indonesia Dan China. <http://www.kemendag.go.id/ko/news/2013/05/03/-nilai-perdagangan-richina-ditargetkan-usd80-miliar>,
- Mulyana, D. (2008). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (edisi ke-12). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rosalyn, Maria Eva, And Yohanes Arie Kuncoroyakti. 2019. “Komunikasi Antar Budaya Pada Komunitas Perca (Studi Fenomenologi).” *Jurnal Riset Komunikasi* 2(1):29–37. Doi: 10.24329/Jurkom.V2i1.51.
- Silintowe, Yunita Budi Rahayu, And Margareta Cahya Christy Pramudita. 2017. “Komunikasi Bisnis Lintas Budaya Sekretaris Pada Atasan (Studi Pada Alila Hotel Solo).” *Jurnal Komunikasi* 8(2):147–58
- Surya Perdhana, Mirwan, And Kanti Dwi Setyarini. 2021. “Implikasi Komunikasi Lintas Budaya Pada Manajemen Lintas Budaya Organisasi Kerjasama Regional : Studi Naratif Pada Yayasan Jclec.” *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*5(3):144457. Doi:10.31955/Mea.Vol5.Iss3.Pp1444-1457.