MEMBACA YANG TAK TERUCAP: BUDAYA, KONTEKS, DAN SENI SALING MEMAHAMI DI RUANG KELAS DAN TEMPAT KERJA

Muh. Fajri Ramadan[1], Muh. Syukur[2], Firdaus W Suhaeb[3] , Ahmadin[4]
[1,2,3,4] Program Studi Pendidikan IPS Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Makassar
[1]muhammadfajriramadan13@gmail.com, [2]m.syukur@unm.ac.id,
[3]firdaus.w.suhaeb@unm.ac.id, [4]ahmadin@unm.ac.id

ABSTRACT

This article investigates how culture shapes the ways in which people speak, stay silent, look at others, manage physical distance, and make sense of what others intend, and it explains why these differences frequently harden into stereotypes and prejudice. Building on Hall's notion of communication context, Hofstede's dimensions of cultural values, social identity theory, research on international teams, and a study of non-local students in Hong Kong, the article advances three claims. The first is that meaning does not travel intact from sender to receiver; it is built through cultural frames of interpretation that mostly operate beneath awareness. The second is that obstacles to intercultural communication stem more from ethnocentric evaluations of difference than from the difference itself. The third is that intercultural competence is better seen as a continuing process of reflection that combines attitudes, knowledge, and skills, rather than a stock of facts about other cultures. The study takes the form of a qualitative literature review. The article closes by outlining practical implications for education and work in plural societies such as Indonesia and by acknowledging the limits of the analysis.

Keywords: Cross-cultural communication, high-context, low-context, nonverbal communication, stereotypes, prejudice, ethnocentrism, intercultural competence

ABSTRAK

Tulisan ini mengkaji cara budaya membentuk perilaku orang dalam berbicara, berdiam diri, menatap, mengatur jarak, serta memaknai maksud pihak lain, sekaligus menjelaskan sebab perbedaan itu kerap bergeser menjadi stereotip dan prasangka. Berpijak pada konsep konteks komunikasi dari Hall, dimensi nilai budaya Hofstede, teori identitas sosial, kajian mengenai tim internasional, serta penelitian tentang mahasiswa non-lokal di Hong Kong, tulisan ini mengajukan tiga argumen. Argumen pertama, makna komunikasi tidak berpindah secara utuh dari pengirim kepada penerima, tetapi dibangun lewat kerangka tafsir budaya yang sebagian besar bekerja tanpa disadari. Argumen kedua, hambatan dalam

komunikasi antarbudaya lebih sering timbul dari penilaian etnosentris terhadap perbedaan ketimbang dari perbedaan itu sendiri. Argumen ketiga, kompetensi antarbudaya sebaiknya dipandang sebagai proses refleksi yang terus berjalan, yang meliputi sikap, pengetahuan, dan keterampilan, dan bukan sebagai himpunan fakta mengenai budaya lain. Di bagian akhir dikemukakan implikasi praktis bagi dunia pendidikan dan pekerjaan dalam masyarakat majemuk seperti Indonesia, disertai catatan atas keterbatasan kajian.

Kata Kunci: Komunikasi lintas budaya, *high-context*, *low-context*, nonverbal, stereotip, prasangka, etnosentrisme, kompetensi antarbudaya

A. Pendahuluan

Pertemuan antarbudaya tidak lagi menjadi kejadian jarang yang hanya dialami diplomat, pedagang, atau pelancong. Pengalaman ini telah menjadi bagian dari keseharian mahasiswa yang sekelas dengan teman dari daerah dan negara lain, pekerja yang bergabung dalam tim lintas negara, serta penduduk kota yang bertetangga dengan orang yang bahasa dan kebiasaannya berbeda. Kemajuan teknologi komunikasi, perpindahan pelajar antarnegara, dan globalisasi ekonomi mempercepat kecenderungan tersebut. Meski begitu, kedekatan secara fisik maupun digital tidak otomatis melahirkan pemahaman bersama. Banyak orang yang bekerja berdampingan selama bertahun-tahun tetap menyimpan salah paham yang tidak pernah dibicarakan.

Masalah ini terlihat jelas di perguruan tinggi. Ladegaard (2017) mencatat bahwa bertambahnya mahasiswa dan staf internasional di universitas belum tentu membuat kampus menjadi lebih internasional. Hadirnya keragaman secara fisik ternyata tidak sama dengan terjadinya interaksi yang bermakna antarkelompok berbeda. Hal serupa dapat dikatakan tentang dunia kerja: Levitt (2022) memperlihatkan bahwa kebutuhan terhadap tim multinasional terus meningkat bersama globalisasi, tetapi dinamika dan keefektifan tim semacam itu sangat dipengaruhi faktor budaya, terutama gaya komunikasi.

Tulisan ini bertolak dari satu pertanyaan sederhana tetapi mendasar: mengapa orang yang sama-sama beriktikad baik kerap gagal saling memahami bila latar budayanya berlainan, dan apa yang

bisa dilakukan untuk memperbaikinya? Untuk menjawabnya, pembahasan disusun secara bertahap. Bagian awal menguraikan cara budaya membentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Bagian selanjutnya memaparkan konsep konteks komunikasi dan nilai budaya sebagai alat baca atas perbedaan. Sesudah itu, dikaji proses berubahnya perbedaan menjadi hambatan lewat stereotip, prasangka, dan etnosentrisme, dengan memanfaatkan studi kasus dari literatur. Bagian akhir membahas kompetensi antarbudaya beserta strategi pengembangannya, lalu dilanjutkan dengan implikasi dan penutup.

Perlu dijelaskan sejak dini bagaimana teori diperlakukan dalam artikel ini. Konsep yang dibahas, termasuk pembedaan konteks tinggi dan rendah, bukanlah alat untuk meramal perilaku seseorang. Konsep tersebut lebih layak dipandang sebagai lensa yang mengasah kepekaan dan memunculkan pertanyaan yang lebih baik. Penulis juga menyadari bahwa kajian ini berupa telaah pustaka, sehingga klaim empirisnya terbatas pada apa yang dilaporkan sumber-sumber yang dirujuk.

B. Metode Penelitian

Kajian ini memakai pendekatan kualitatif dalam bentuk studi pustaka (*literature review*) yang bersifat naratif dan analitis. Maksudnya adalah memadukan konsep serta hasil penelitian mengenai peran budaya dalam komunikasi, penghalang komunikasi antarbudaya, dan pengembangan kompetensi antarbudaya, kemudian menafsirkannya secara kritis.

Data penelitian berasal dari buku dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan komunikasi antarbudaya dan dipilih secara purposif lewat penelusuran daring. Pemilihan sumber didasarkan pada kecocokan topik dan sumbangan konseptualnya. Sumber tersebut meliputi karya klasik yang menjadi dasar teori (seperti Hall, Allport, serta Tajfel & Turner) dan terbitan yang lebih baru (Ladegaard, 2017; Levitt, 2022; Lamino & Diaz, 2024). Kajian ini tidak menyatakan diri sebagai tinjauan sistematis yang mencakup seluruh literatur.

Analisis berlangsung secara tematik melalui empat tahap: (1) membaca sumber sambil mencatat

konsep-konsep utama; (2) menyusun konsep ke dalam tema, yakni komunikasi verbal dan nonverbal, konteks komunikasi, hambatan antarbudaya, dan kompetensi antarbudaya; (3) mengkaji satu studi kasus dari literatur (Ladegaard, 2017) dengan memakai kerangka teori yang telah dikelompokkan; dan (4) menyusun strategi serta implikasi. Kelemahan metode ini, yaitu tidak adanya data primer dan bergantungnya hasil pada sumber yang dipilih, dibahas pada bagian Simpulan.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Memahami Komunikasi Antarbudaya

Secara umum, komunikasi antarbudaya dapat dimengerti sebagai proses bertukar makna di antara orang-orang yang kerangka budayanya cukup berlainan sehingga perbedaan itu memengaruhi cara pesan disusun dan ditafsirkan. Rumusan ini menekankan dua hal. Pertama, yang dipertukarkan adalah makna, bukan hanya informasi. Kedua, perbedaan budaya dianggap penting sejauh benar-benar berpengaruh pada penafsiran, bukan semata karena para pihak berasal dari negara atau suku yang berbeda.

Sudut pandang ini penting karena mengalihkan perhatian dari "budaya yang berbeda" menuju "tafsir yang berbeda". Dua orang dari daerah yang sama bisa mengalami salah paham yang parah, sementara dua orang dari budaya yang saling berjauhan bisa berkomunikasi dengan lancar karena memiliki pengalaman, pendidikan, atau minat yang sama. Budaya memang salah satu sumber perbedaan tafsir, tetapi bukan satu-satunya. Menjadikan budaya sebagai penjelasan tunggal akan menjerumuskan kita pada penyederhanaan yang justru melahirkan stereotip.

Hall (1959) sejak lama menegaskan bahwa budaya bekerja layaknya bahasa yang tidak bersuara. Sebagian besar aturannya tidak pernah diajarkan secara terang-terangan, melainkan diserap sejak kecil lewat pengamatan dan peniruan. Karena itu, orang sukar menerangkan alasan suatu perilaku terasa "benar" atau "salah". Aturan budaya dirasakan sebagai kewajaran, bukan sebagai kesepakatan. Ketika kewajaran itu dilanggar orang lain, reaksi pertama umumnya bersifat emosional, dan

penjelasan yang paling gampang adalah menilai orangnya, bukan memeriksa norma yang melatarinya.

Dengan demikian, tantangan komunikasi antarbudaya sesungguhnya berlapis. Lapisan pertama ialah perbedaan kode, yaitu bahasa, isyarat, dan kebiasaan. Lapisan kedua ialah perbedaan anggapan tentang bagaimana komunikasi semestinya berlangsung, misalnya seberapa terus terang suatu penolakan boleh disampaikan. Lapisan ketiga ialah penilaian yang menyertai perbedaan itu, yakni kecenderungan menjadikan cara sendiri sebagai tolok ukur. Makin dalam lapisannya, makin sulit hambatan itu dikenali oleh orang yang mengalaminya.

2. Budaya dalam Komunikasi Verbal

Pada tingkat yang paling kasatmata, budaya memengaruhi komunikasi lewat bahasa. Namun pengaruhnya jauh melampaui perbedaan kosakata dan tata bahasa. Budaya turut menentukan apa yang dianggap patut diucapkan, kepada siapa, dalam keadaan apa, dan dengan cara bagaimana. Cara menolak ajakan, memberi kritik, mengucapkan terima kasih, atau meminta maaf berlainan dari satu komunitas ke komunitas lain, meskipun terjemahan harfiahnya tersedia.

Contoh yang dekat dengan banyak orang Indonesia adalah ungkapan penolakan yang dibungkus kesantunan. Kalimat seperti "nanti kita pertimbangkan dulu" atau "kami usahakan" sering dimaksudkan sebagai penolakan halus agar lawan bicara tidak merasa dipermalukan. Bagi lawan bicara yang terbiasa dengan keterusterangan, kalimat yang sama bisa terdengar sebagai janji yang masih terbuka. Dalam hal ini tidak ada yang berdusta; yang terjadi hanyalah perbedaan norma mengenai seberapa gamblang penolakan harus dinyatakan.

Aksen dan ragam bahasa menambahkan dimensi lain. Pendengar sering memakai aksen sebagai petunjuk cepat tentang asal, tingkat pendidikan, dan kedudukan sosial penuturnya. Penilaian ini jarang disadari, tetapi dampaknya nyata: penutur dengan aksen tertentu dapat dinilai kurang cakap atau kurang meyakinkan, padahal isi ucapannya sama baiknya. Dalam dunia pendidikan, mahasiswa yang berbahasa kedua dengan aksen yang

berbeda dari kebanyakan orang bisa merasa harus berusaha lebih keras agar diperlakukan setara. Jadi, bahasa tidak pernah hanya menjadi alat penyampai informasi. Bahasa juga merupakan sarana identitas dan relasi kuasa.

Perbedaan lain berkaitan dengan pengaturan giliran bicara dan jeda. Di sebagian komunitas, berbicara bersahutan dipandang sebagai tanda semangat dan keterlibatan. Di komunitas lain, memotong ucapan dianggap tidak sopan, dan jeda sebelum menjawab dipandang sebagai tanda berpikir matang. Orang yang terbiasa dengan percakapan cepat mungkin menganggap jeda yang panjang sebagai tanda tidak berminat, sedangkan lawan bicaranya menganggap potongan ucapan sebagai kurang hormat. Bila perbedaan ini tidak disadari, kedua pihak bisa saling menilai buruk hanya karena irama percakapannya tidak sama.

Pemilihan tingkat tutur pun berperan. Bahasa yang memiliki tingkatan tutur formal dan informal, seperti banyak bahasa daerah di Nusantara, menandai hubungan hierarkis dalam tata bahasanya. Penutur dari lingkungan seperti itu biasanya menyesuaikan cara berbicara secara halus kepada lawan bicara yang lebih tua atau berkedudukan lebih tinggi. Saat berinteraksi dengan penutur dari lingkungan yang lebih egaliter, penyesuaian tersebut dapat terbaca sebagai sikap terlalu merendah, sementara keakraban yang egaliter dari lawan bicara dapat terbaca sebagai kurang santun. Kedua pembacaan itu sama-sama keliru, sebab keduanya memakai norma sendiri untuk menilai perilaku orang lain.

3. Budaya dalam Komunikasi Nonverbal

Di balik kata-kata terdapat lapisan komunikasi nonverbal yang meliputi ekspresi wajah, gestur, postur, sentuhan, kontak mata, jarak, pemanfaatan waktu, dan keheningan. Matsumoto dan Hwang (2016) menerangkan bahwa perilaku nonverbal dibentuk oleh landasan budaya. Budaya ikut menentukan emosi apa yang pantas ditunjukkan, kapan, dan di hadapan siapa. Dengan kata lain, bahkan ekspresi yang tampak paling spontan pun dibingkai oleh aturan penampilan yang dipelajari.

Salah satu sumbangan penting dalam bidang ini adalah proksemik Hall (1966), yakni kajian mengenai cara manusia memakai ruang. Hall memperlihatkan bahwa jarak yang terasa nyaman dalam percakapan tidak bersifat universal, melainkan dipelajari di lingkungan budaya. Orang yang terbiasa bercakap dari jarak dekat dapat dinilai terlalu mendesak atau terlalu akrab oleh orang yang terbiasa dengan jarak lebih renggang. Sebaliknya, orang yang menjaga jarak dapat dinilai dingin atau kurang bersahabat. Masing-masing merasa pihak lain melanggar kewajaran, padahal keduanya menaati kewajaran yang berbeda.

Kontak mata merupakan contoh lain. Dalam sebagian konteks, tatapan langsung dipahami sebagai tanda perhatian, kejujuran, dan percaya diri. Dalam konteks lain, terutama pada hubungan dengan orang yang lebih tua atau berkedudukan lebih tinggi, menunduk atau memalingkan pandangan dipahami sebagai tanda hormat. Mahasiswa yang menunduk ketika berbicara dengan dosen dapat dinilai kurang percaya diri oleh pengamat dari budaya lain, padahal ia sedang menunjukkan rasa hormat. Sebaliknya, mahasiswa yang menatap dosennya secara langsung dapat dianggap kurang santun oleh pengamat dari lingkungan tertentu, padahal ia sedang menunjukkan keterlibatan.

Gestur menambah kerumitan. Isyarat tangan yang bermakna baik di satu tempat dapat bermakna menyinggung di tempat lain, dan sejumlah gestur yang tampak sepele, seperti menunjuk dengan jari atau memanggil dengan telapak tangan, memiliki aturan yang berbeda-beda. Sentuhan juga diatur oleh norma yang halus: siapa boleh menyentuh siapa, pada bagian tubuh mana, dalam keadaan apa, dan dengan makna apa. Pelanggaran tidak sengaja atas norma ini bisa meninggalkan kesan buruk yang sulit dipulihkan, apalagi bila pihak yang tersinggung tidak menyampaikan keberatannya secara terbuka.

Keheningan juga merupakan bentuk komunikasi. Diam dapat bermakna setuju, ragu, hormat, marah, berpikir, atau menolak, bergantung pada budaya dan situasinya. Dalam rapat lintas budaya, diamnya seorang peserta dapat ditafsirkan sebagai persetujuan oleh sebagian orang, ketidakpedulian oleh sebagian lain, dan ketidaksetujuan

yang disembunyikan oleh yang lainnya. Tanpa upaya mengklarifikasi, keputusan bisa diambil berdasarkan tafsir yang salah.

Inti kritis dari seluruh uraian nonverbal ini adalah bahwa perilaku nonverbal terasa alami sehingga jarang disadari. Karena terasa alami, penyimpangan dari norma kita cenderung dibaca sebagai cacat watak, misalnya "tidak tulus", "tidak sopan", atau "tidak percaya diri", bukan sebagai perbedaan kebiasaan. Di titik inilah salah paham nonverbal sering menjadi pintu masuk bagi prasangka.

4. Konteks Komunikasi: High-Context dan Low-Context

Hall (1976) menawarkan cara yang sistematis untuk membaca perbedaan gaya komunikasi lewat konsep konteks. Dalam komunikasi *high-context*, sebagian besar makna terkandung dalam situasi, hubungan, dan isyarat yang tidak diucapkan, sehingga kata-kata hanya mengantarkan sebagian pesan. Pendengar diharapkan menangkap maksud yang tidak dinyatakan berdasarkan pengetahuan bersama dan kepekaan terhadap keadaan. Sebaliknya, dalam komunikasi *low-context*, makna diharapkan hadir secara tegas lewat kata-kata. Pembicara bertanggung jawab menyatakan maksudnya dengan jelas, dan pendengar tidak diharapkan menebak-nebak.

Perbedaan ini berimplikasi pada banyak segi interaksi. Dalam komunikasi *high-context*, kejelasan dicapai melalui hubungan dan konteks, sehingga membangun kedekatan sebelum membicarakan urusan menjadi hal yang wajar dan penting. Kritik biasanya disampaikan secara tidak langsung demi menjaga muka dan keselarasan. Dalam komunikasi *low-context*, kejelasan dicapai melalui ketepatan kata, sehingga dokumen tertulis, instruksi yang terperinci, dan ketegasan dalam menyatakan ketidaksetujuan dipandang sebagai tanda profesionalisme dan kejujuran.

Lamino dan Diaz (2024) memakai kerangka ini untuk membantu para penyuluh yang bekerja dengan klien dari latar belakang beragam. Mereka mengontraskan Guatemala sebagai budaya yang lebih *high-context* dengan Amerika Serikat sebagai budaya yang lebih *low-context*, dan menegaskan bahwa komunikator perlu menilai apakah audiensnya

cenderung *high-context* atau *low-context* sebelum menentukan cara menyampaikan informasi. Audiens yang terbiasa dengan gaya relasional mungkin lebih nyaman dengan penyampaian yang memberi latar dan membangun hubungan, sementara audiens yang terbiasa dengan gaya eksplisit mungkin merasa kehilangan arah bila petunjuknya kurang rinci.

Hofstede et al. (2010) menawarkan lensa pelengkap lewat dimensi-dimensi nilai budaya. Salah satu dimensi yang paling sering dikaitkan dengan konteks komunikasi adalah individualisme versus kolektivisme. Masyarakat yang menekankan keterikatan pada kelompok cenderung menjaga keselarasan dan menghindari pertentangan langsung, sehingga lebih menyukai ungkapan tidak langsung. Masyarakat yang menekankan kemandirian individu cenderung menghargai keterusterangan dan memandang kejujuran verbal sebagai kebajikan. Dimensi lain, seperti jarak kekuasaan, membantu menjelaskan sebab cara berbicara kepada atasan sangat berbeda antarmasyarakat. Namun perlu diingat bahwa dimensi-dimensi ini menggambarkan kecenderungan di tingkat masyarakat, bukan sifat setiap individu di dalamnya.

Dalam interaksi profesional, perbedaan konteks tampak jelas pada rapat, pemberian umpan balik, dan negosiasi. Rekan berlatar *low-context* dapat menilai rekan *high-context* sebagai tidak jelas atau kurang tegas. Sebaliknya, rekan *high-context* dapat menilai rekannya sebagai kasar atau kurang peka terhadap hubungan. Dalam interaksi sosial, pola serupa muncul pada undangan, penolakan, dan permintaan maaf. Kedua pihak bisa sama-sama merasa telah berkomunikasi dengan baik, padahal yang terjadi adalah dua logika komunikasi yang saling berbenturan.

Walaupun bermanfaat, konsep ini mudah disalahgunakan, sehingga pemakaiannya perlu bersikap kritis. Pertama, *high-context* dan *low-context* merupakan rentang, bukan kategori mutlak. Percakapan antarsahabat di budaya mana pun lebih bergantung pada konteks daripada kontrak hukum di budaya mana pun. Setiap masyarakat memiliki situasi yang menuntut keterusterangan dan situasi yang menuntut kehalusan. Kedua, label budaya nasional menutupi keragaman di dalam masyarakat, termasuk

perbedaan wilayah, generasi, kelas sosial, dan profesi. Ketiga, memakai label itu untuk meramalkan perilaku individu sama artinya dengan menukar stereotip lama dengan stereotip yang tampak ilmiah.

Oleh sebab itu, konsep Hall paling tepat digunakan sebagai pertanyaan pembuka, misalnya "mungkinkah salah paham ini berhubungan dengan perbedaan harapan tentang konteks?", dan bukan sebagai jawaban akhir. Pemakaian seperti ini mempertahankan manfaat konsep tersebut sebagai alat pengasah kepekaan sekaligus menghindarkan jebakan penyederhanaan.

5. Stereotip, Prasangka, dan Etnosentrisme sebagai Hambatan

Perbedaan komunikasi menjadi persoalan serius ketika diikuti penilaian. Agar jelas bagaimana perbedaan berubah menjadi hambatan, perlu dibedakan beberapa konsep yang sering tercampur.

Stereotip adalah generalisasi kognitif mengenai suatu kelompok. Istilah ini dipopulerkan oleh Lippmann (1922), yang melukiskan stereotip sebagai gambaran dalam benak kita yang menyederhanakan dunia sosial yang terlalu rumit untuk dipahami secara langsung. Penyederhanaan ini punya fungsi kognitif karena membantu orang mengolah informasi dengan cepat. Namun ongkosnya mahal: bila diterapkan pada individu, stereotip mengabaikan keunikan orang yang dihadapi dan menggantikan perjumpaan nyata dengan harapan yang telah terbentuk lebih dulu.

Prasangka adalah sikap, umumnya negatif, terhadap anggota suatu kelompok yang didasarkan pada keanggotaannya di kelompok itu. Allport (1954) memandang prasangka sebagai antipati yang bertumpu pada generalisasi yang keliru dan kaku. Perbedaan stereotip dengan prasangka terletak pada unsur penilaian: stereotip bisa netral atau bahkan tampak positif, sedangkan prasangka mengandung muatan perasaan yang menolak atau merendahkan. Tindakan yang merugikan kelompok lain akibat prasangka disebut diskriminasi.

Etnosentrisme adalah kecenderungan menilai kelompok lain memakai ukuran kelompok sendiri dan menjadikan kelompok sendiri sebagai pusat. Istilah ini berasal dari Sumner (1906), yang mengamati bahwa kelompok cenderung

memandang kebiasaannya sendiri sebagai yang paling benar. Dalam komunikasi antarbudaya, etnosentrisme bekerja seperti saringan tak kasatmata: ia membuat norma sendiri tampak sebagai kewajaran universal dan norma orang lain tampak sebagai penyimpangan.

Teori identitas sosial dari Tajfel dan Turner (1979) membantu menjelaskan sebab mekanisme ini begitu kuat. Menurut teori tersebut, orang memperoleh sebagian harga dirinya dari keanggotaan kelompok, sehingga cenderung menganggap kelompoknya lebih unggul daripada kelompok lain. Pengelompokan sederhana menjadi "kita" dan "mereka" saja sudah cukup memicu kecenderungan membela kelompok sendiri. Dalam perjumpaan antarbudaya, pembedaan seperti "lokal" dan "pendatang" atau "kami" dan "mereka" dengan mudah mengaktifkan dinamika ini.

Ketiganya saling memperkuat dalam suatu lingkaran. Etnosentrisme menyediakan ukuran untuk menilai, stereotip menyediakan gambaran yang disederhanakan, dan prasangka menyediakan muatan emosi. Lingkaran itu juga menguatkan dirinya sendiri: stereotip dan prasangka membuat orang menjauhi kontak, dan penghindaran itu menghalangi hadirnya informasi baru yang bisa mengoreksi stereotip tersebut.

6. Studi Kasus: Mahasiswa Non-Lokal di Hong Kong

Penelitian Ladegaard (2017) memberikan gambaran empiris yang bernilai tentang cara mekanisme di atas bekerja di lingkungan perguruan tinggi. Penelitian itu merupakan studi yang masih berjalan mengenai pengalaman mahasiswa internasional selama tinggal dan belajar di Hong Kong. Datanya berupa contoh-contoh dari diskusi kelompok informal di antara mahasiswa non-lokal.

Ladegaard (2017) membuka argumennya dengan merujuk temuan terdahulu bahwa mahasiswa lokal dan non-lokal menjalani kehidupan kampus yang terpisah dan tidak bekerja sama, apalagi bergaul, kecuali bila dipaksa oleh dosen. Atas dasar itu, ia berpendapat bahwa salah satu penghalang utama bagi keberhasilan integrasi antara mahasiswa lokal dan non-lokal adalah stereotip dan prasangka negatif terhadap kelompok luar. Analisis atas diskusi kelompok memperlihatkan bahwa bagi sebagian mahasiswa, bertemu "yang lain" justru dikaitkan dengan ketegangan yang

mengusik. Walaupun berkomitmen pada upaya antarbudaya, mereka merasa integrasinya terhalang oleh prasangka mereka sendiri maupun prasangka mahasiswa lain.

Sejumlah pelajaran dapat ditarik dari kasus ini dengan memakai kerangka teori yang sudah dibahas. Perlu ditegaskan bahwa pembacaan berikut merupakan tafsiran penulis tulisan ini atas kasus tersebut dengan bantuan teori, dan bukan klaim tambahan mengenai data penelitian aslinya.

Pelajaran pertama berkaitan dengan hubungan antara kontak dan prasangka. Allport (1954) mengingatkan bahwa kontak antarkelompok tidak serta-merta mengurangi prasangka. Kontak lebih mungkin berdampak baik bila para pesertanya berkedudukan setara, memiliki tujuan bersama, bekerja sama untuk mencapainya, dan didukung oleh otoritas. Temuan bahwa kerja sama lintas kelompok baru terjadi saat dipaksa dosen dapat dibaca sebagai kontak yang didukung otoritas tetapi belum disertai tujuan bersama yang sungguh-sungguh dihayati. Kontak yang dipaksakan seperti itu dapat berhenti sebagai formalitas yang usai bersama selesainya tugas, tanpa mengubah cara pandang para pesertanya.

Pelajaran kedua berkaitan dengan peran identitas kelompok. Pembedaan lokal dan non-lokal menyediakan kategori siap pakai bagi proses terbentuknya "kita" dan "mereka" sebagaimana diterangkan teori identitas sosial. Bila kategori ini menguasai cara mahasiswa memandang satu sama lain, perilaku individu cenderung ditafsirkan sebagai bukti tentang kelompoknya, bukan sebagai ungkapan pribadi. Perilaku yang tidak jelas pun mudah dibaca secara negatif.

Pelajaran ketiga berkaitan dengan kemungkinan peran gaya komunikasi. Dalam kerja kelompok lintas budaya, perbedaan harapan mengenai keterusterangan, partisipasi, dan cara menyatakan ketidaksetujuan dapat memicu salah paham yang kemudian dibaca lewat stereotip. Sebagai contoh, mahasiswa yang terbiasa berdiskusi secara terbuka dapat menafsirkan kebisuan rekannya sebagai ketidakpedulian, padahal rekannya mungkin sedang menjaga keselarasan atau menanti giliran yang patut. Contoh ini adalah ilustrasi teoretis untuk memperlihatkan cara kerangka Hall

membantu membaca mekanisme salah paham, dan bukan temuan Ladegaard (2017).

Pelajaran keempat berkaitan dengan jalan keluar. Ladegaard (2017) mengusulkan bahwa dialog antarbudaya yang membahas hal-hal tabu dan isu yang menyakitkan serta mencari kompromi, ditambah keberanian mengkritik wacana etnosentris milik sendiri maupun milik pihak lain, semestinya menjadi arah ke depan bila mahasiswa lokal dan non-lokal hendak berintegrasi dan bekerja sama secara bermakna. Usulan ini penting karena menolak solusi yang dangkal. Menggelar festival budaya atau acara makan bersama memang menyenangkan, tetapi tidak menyentuh anggapan yang sebenarnya menggerakkan prasangka.

Kasus ini juga menggugat anggapan populer bahwa keragaman otomatis menghasilkan kompetensi antarbudaya. Menghadirkan mahasiswa dari berbagai latar adalah kebijakan struktural, sedangkan kompetensi komunikasi adalah buah dari rancangan interaksi yang menangani prasangka secara sadar. Tanpa upaya yang disengaja, keragaman dapat hidup berdampingan dengan keterpisahan. Dengan adanya studi kasus seperti yang diatas kita tahu bahwasanya komunikasi antar budaya itu sangat penting dan agak sentral khususnya dalam bentuk etnissentris.

7. Dinamika Komunikasi dalam Tim Internasional

Dunia kerja menyajikan tantangan yang mirip dengan kampus, dengan taruhan yang sering berbeda: target, tenggat, dan reputasi. Levitt (2022) menelaah hal ini lewat studi kualitatif dan empiris internasional mengenai faktor budaya yang memengaruhi dinamika dan keefektifan tim internasional. Tujuan khususnya adalah mengkaji pengaruh gaya komunikasi *high-context* dan *low-context* terhadap dinamika kerja sama dalam tim multinasional.

Temuan penting studi itu ialah bahwa skema persepsi egosentris terus menimbulkan hambatan bagi komunikasi yang efektif. Dengan kata lain, hambatan tersebut tidak semata-mata berasal dari kurangnya pengetahuan tentang budaya lain, tetapi juga dari kecenderungan menjadikan sudut pandang sendiri sebagai pusat penafsiran. Levitt juga melaporkan bahwa kompetensi dalam kerja tim internasional dipermudah

oleh tiga hal: pengakuan dan penghargaan atas identitas budaya, pemaknaan reflektif atas konteks budaya termasuk relasi kuasa, serta penyesuaian perilaku dan gaya komunikasi.

Ketiga faktor ini memberi arah yang konkret. Pengakuan atas identitas budaya berarti anggota tim tidak diminta menanggalkan cara berkomunikasi yang menjadi bagian dari dirinya. Pemaknaan reflektif atas konteks berarti tim bersedia mempertanyakan alasan cara tertentu dianggap standar dan siapa yang diuntungkan oleh standar itu. Perhatian pada relasi kuasa penting karena di banyak tim, gaya komunikasi kelompok dominan, yang kerap lebih eksplisit dan cepat, diperlakukan sebagai norma profesional, sehingga anggota dengan gaya berbeda berisiko dinilai kurang cakap. Penyesuaian berarti perubahan dilakukan secara timbal balik, bukan hanya oleh pihak yang kedudukannya lebih lemah.

Dalam praktik rapat tim multikultural, beberapa langkah sederhana dapat mengurangi salah paham. Agenda dan bahan dapat dikirim secara tertulis sebelum pertemuan agar anggota yang memerlukan waktu untuk berpikir dan menyiapkan bahasa dapat berpartisipasi lebih baik. Keputusan dapat dikonfirmasi secara tertulis seusai rapat sehingga tidak bergantung pada tafsir isyarat yang tidak terucap. Fasilitator dapat memberi ruang bagi anggota yang tidak terbiasa menyela dan menyediakan jalur penyampaian pendapat selain diskusi terbuka, misalnya lewat tulisan atau percakapan pribadi. Langkah-langkah ini tidak menuntut seseorang mengubah budayanya, tetapi mengubah rancangan interaksi agar lebih inklusif.

8. Kompetensi Antarbudaya sebagai Proses

Jika persoalannya ada pada tafsir dan prasangka, apa yang perlu dilatih? Deardorff (2006) memberikan salah satu jawaban yang paling berpengaruh. Lewat teknik Delphi, ia melibatkan para pakar antarbudaya untuk mencapai kesepakatan tentang definisi dan unsur kompetensi antarbudaya, dan hasilnya menjadi dasar bagi konsep yang bersifat siklik dan dinamis mengenai proses pengembangan keterampilan antarbudaya.

Dalam model prosesnya, Deardorff menempatkan sikap sebagai titik tolak, yaitu penghormatan, keterbukaan, dan rasa ingin tahu, termasuk kesediaan menoleransi ketidakpastian. Sikap ini lalu diperkaya oleh pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan mencakup kesadaran akan budaya sendiri dan pemahaman atas budaya lain, sedangkan keterampilan mencakup kemampuan menyimak, mengamati, dan menafsirkan. Perpaduan ini menghasilkan capaian internal berupa kerangka acuan yang lebih lentur, yang tampak sebagai daya suai, fleksibilitas, perspektif etnorelatif, dan empati. Capaian akhirnya adalah hasil eksternal berupa komunikasi yang efektif dan sesuai dalam situasi antarbudaya.

Dua hal dari model ini layak digarisbawahi. Pertama, model ini bersifat siklik, bukan lurus. Hasil dari satu perjumpaan menjadi bahan bagi sikap dan pengetahuan pada perjumpaan berikutnya. Kedua, tidak ada titik tempat seseorang dapat dinyatakan sepenuhnya kompeten secara antarbudaya. Pengembangan kompetensi adalah proses seumur hidup, sehingga refleksi kritis menjadi sarana belajar yang utama.

Bennett (1993) menawarkan kerangka pelengkap lewat model perkembangan kepekaan antarbudaya. Model ini melukiskan perjalanan dari cara pandang etnosentris, yang menyangkal atau meremehkan perbedaan, menuju cara pandang etnorelatif, yang mengakui dan menyesuaikan diri dengan perbedaan. Nilai model ini terletak pada pesannya bahwa kompetensi bukan soal mengetahui banyak fakta, tetapi soal cara seseorang mengalami dan memaknai perbedaan. Orang dapat mengetahui banyak hal tentang budaya lain namun tetap memandang perbedaan sebagai ancaman, dan sebaliknya, orang dengan pengetahuan terbatas dapat bersikap terbuka dan penuh rasa ingin tahu.

Implikasinya, pelatihan antarbudaya yang hanya membagikan daftar "boleh dan tidak boleh" untuk berbagai bangsa terlalu miskin. Daftar semacam itu berisiko menguatkan stereotip dan memberi rasa aman yang semu. Pelatihan yang lebih bermakna melatih kebiasaan bertanya, mengamati, menunda penilaian, dan merenungkan pengalaman, sehingga peserta sanggup menghadapi situasi baru

yang tidak tercantum dalam daftar mana pun.

9. Strategi Pengembangan Kompetensi Komunikasi

Berdasarkan telaah di atas, strategi pengembangan kompetensi komunikasi dapat dirumuskan dalam tiga ranah yang saling berkaitan: kognitif, afektif, dan perilaku. Pembagian ini dimaksudkan untuk memudahkan perancangan, walaupun dalam praktik ketiganya saling memengaruhi.

Ranah kognitif: kesadaran budaya dan pengetahuan. Titik awal pengembangan kompetensi adalah kesadaran akan budaya sendiri. Orang yang tidak sadar bahwa dirinya memiliki "buku tafsir" budaya cenderung menganggap tafsirnya sebagai kenyataan objektif. Latihan merenungkan pengalaman salah paham, misalnya lewat jurnal reflektif, membantu menampakkan anggapan yang tersembunyi. Selain itu, pengetahuan tentang konsep seperti konteks komunikasi, proksemik, dan dimensi nilai budaya berguna sebagai bahan hipotesis. Pengetahuan ini sebaiknya diperlakukan sebagai dugaan yang diuji dalam interaksi, bukan sebagai label tetap yang ditempelkan pada orang.

Ranah afektif: empati dan keterbukaan. Pengetahuan tanpa sikap yang tepat dapat disalahgunakan. Ranah afektif meliputi rasa ingin tahu, kesediaan menunda penilaian, toleransi terhadap ketidakpastian, dan empati, yakni kesediaan memahami logika di balik perilaku yang berbeda. Praktik sederhana yang membantu adalah bertanya sebelum menyimpulkan. Sebelum memberi cap pasif kepada rekan, misalnya, tanyakan cara ia biasa menyatakan ketidaksetujuan atau cara keputusan biasanya diambil di lingkungannya. Di tingkat kelembagaan, ranah ini menuntut ruang aman bagi dialog yang jujur, sebagaimana diusulkan Ladegaard (2017), yakni dialog yang berani menyentuh isu menyakitkan dan mengkritik wacana etnosentris.

Ranah perilaku: keterampilan adaptasi. Kompetensi pada akhirnya tampak dalam tindakan. Keterampilan dasarnya meliputi menyimak aktif, memastikan pemahaman dengan mengulang apa yang dimengerti, menyesuaikan tingkat keterusterangan dengan lawan bicara, menyediakan pesan dalam bentuk eksplisit maupun kontekstual, serta mengelola konflik tanpa

mempermalukan pihak lain. Lamino dan Diaz (2024) menekankan perlunya menyesuaikan penyampaian dengan kecenderungan audiens, dan prinsip ini dapat diterapkan secara luas. Penyesuaian tidak berarti menghapus identitas sendiri, melainkan memperluas ragam cara berkomunikasi.

Penerapan di lingkungan akademik. Di ruang kelas, dosen dapat merancang tugas kelompok yang memenuhi syarat kontak bermakna dari Allport (1954): peran yang jelas dan setara, tujuan bersama yang berharga bagi seluruh anggota, serta dukungan kelembagaan. Dosen juga dapat menyediakan beragam jalur partisipasi, seperti diskusi lisan, tulisan, dan kerja berpasangan, sehingga mahasiswa dengan gaya komunikasi berbeda dapat berkontribusi. Penilaian dapat mencakup refleksi atas proses kerja lintas budaya, bukan hanya hasil akhir. Di tingkat institusi, pengelola perguruan tinggi dapat menyelenggarakan program pendampingan antara mahasiswa lokal dan pendatang yang dirancang sebagai kemitraan setara, bukan hubungan antara penolong dan yang ditolong.

Penerapan di lingkungan profesional. Di tempat kerja, manajer dapat menjadikan keragaman gaya komunikasi sebagai hal yang wajar dalam tim dan menyepakati aturan kerja bersama pada awal proyek, misalnya tentang cara menyampaikan keberatan, cara mengonfirmasi keputusan, dan pemakaian bahasa. Mengikuti temuan Levitt (2022), manajer dapat memberi perhatian pada pengakuan identitas budaya, pemaknaan reflektif atas konteks termasuk relasi kuasa, dan penyesuaian timbal balik. Pelatihan antarbudaya sebaiknya dirancang secara berkelanjutan dan berbasis pengalaman nyata tim, bukan sesi sekali jalan yang berisi daftar tips.

10. Implikasi bagi Konteks Indonesia

Indonesia adalah laboratorium alami bagi komunikasi antarbudaya. Ratusan kelompok etnis dan bahasa daerah hidup berdampingan dalam satu negara, dan banyak ruang kelas serta tempat kerja di Indonesia mempertemukan orang dari latar yang sangat beragam. Oleh karena itu, tema-tema dalam tulisan ini relevan bukan hanya untuk interaksi dengan orang asing, tetapi juga untuk interaksi antarwarga negara yang sama.

Beberapa implikasi dapat dirumuskan. Pertama, pendidikan tinggi di Indonesia perlu memperlakukan kompetensi antarbudaya sebagai hasil belajar yang dirancang secara sengaja, bukan sebagai dampak sampingan otomatis dari keragaman mahasiswa. Temuan Ladegaard (2017) bahwa kampus yang beragam belum tentu menjadi kampus yang terpadu dapat dijadikan peringatan. Kedua, pengajaran tentang budaya perlu bergeser dari pengenalan "ciri khas" tiap daerah menuju latihan membaca situasi dan mengelola salah paham. Ketiga, pendidik perlu berhati-hati agar pengenalan budaya tidak berubah menjadi penguatan stereotip, misalnya dengan menekankan keragaman di dalam setiap kelompok.

Keempat, pengalaman sehari-hari masyarakat Indonesia dengan norma kesantunan tidak langsung, penghormatan kepada yang lebih tua, dan penjagaan keselarasan dapat menjadi sumber daya reflektif. Mahasiswa dapat diajak menganalisis pengalaman mereka sendiri dengan kerangka konteks komunikasi, sekaligus mempertanyakan di mana kerangka itu belum memadai. Dengan cara itu, teori tidak hanya dipelajari, tetapi dipakai untuk memahami kehidupan sendiri.

11. Refleksi Kritis atas Penggunaan Teori Budaya

Setelah menelusuri berbagai konsep, diperlukan catatan reflektif tentang cara teori budaya digunakan. Teori seperti konteks komunikasi dan dimensi nilai budaya lahir dari upaya menyederhanakan kerumitan, dan kekuatannya terletak pada kemampuannya menyediakan bahasa bersama untuk membicarakan perbedaan. Tanpa kosakata semacam itu, orang cenderung menerangkan setiap benturan sebagai masalah kepribadian. Dengan kosakata itu, orang dapat mulai bertanya apakah benturan tersebut berkaitan dengan perbedaan harapan.

Namun, kekuatan yang sama sekaligus menjadi sumber risiko. Penyederhanaan yang berguna sebagai alat berpikir dapat mengeras menjadi keyakinan tentang "bagaimana orang dari budaya X". Pada titik itu, teori berhenti membantu pemahaman dan mulai menggantikan perjumpaan. Oleh karena itu, pemakaian teori budaya sebaiknya disertai tiga kebiasaan. Pertama, selalu memperlakukan penjelasan

budaya sebagai satu hipotesis di antara hipotesis lain, seperti perbedaan kepribadian, tingkat pendidikan, atau keadaan kerja. Kedua, memeriksa tafsir bersama lawan bicara, sebab pihak yang menjalani perilaku tersebut adalah sumber informasi terbaik tentang maksudnya. Ketiga, mengingat bahwa budaya tidak statis; orang senantiasa bergerak di antara beberapa lingkungan budaya dan membawa gabungan pengalaman yang unik.

Refleksi ini juga berlaku bagi penulis dan pembaca tulisan ini. Setiap analisis disusun dari sudut pandang tertentu, dengan kerangka dan contoh pilihan. Pembaca didorong untuk mengujinya dengan pengalamannya sendiri dan bersedia merevisi pandangan bila pengalaman itu berkata lain. Keterbukaan terhadap koreksi inilah yang pada akhirnya membedakan kepekaan antarbudaya dari sekadar pengetahuan tentang budaya.

D. Kesimpulan

Komunikasi lintas budaya membutuhkan sikap saling menghormati, keterbukaan, empati, dan kerendahan hati dalam memahami perbedaan budaya, baik secara verbal maupun nonverbal. Hambatan komunikasi tidak hanya muncul karena perbedaan budaya, tetapi juga akibat stereotip, prasangka, dan etnosentrisme. Oleh karena itu, kompetensi antarbudaya perlu terus dikembangkan melalui dialog, interaksi yang setara, dan pengalaman nyata. Kajian ini memiliki keterbatasan pada sumber pustaka dan belum didukung data empiris di Indonesia. Dengan demikian, penelitian lanjutan diperlukan untuk mengkaji pengalaman komunikasi lintas budaya serta efektivitas strategi membangun hubungan antarbudaya dalam masyarakat Indonesia yang majemuk.

DAFTAR PUSTAKA

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley.

Bennett, M. J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (2nd ed., pp. 21–71). Intercultural Press.

Deardorff, D. K. (2006). *Identification and assessment of intercultural competence as a student*

outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education, 10*(3), 241–266.

Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday.

Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Doubleday.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Press/Doubleday.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Ladegaard, H. J. (2017). The disquieting tension of 'the other': International students' experience of sojourn in Hong Kong. *Journal of Multilingual and Multicultural Development, 38*(3), 268–282.

Lamino, P., & Diaz, J. (2024). *Intercultural competencies: Understanding high- vs. low-context cultures* (EDIS WC475). University of Florida IFAS Extension. https://journals.flvc.org/edis/article/view/137083

Levitt, S. R. (2022). Intercultural competence in international teamwork: Understanding high- and low-context communication styles. *Communication and Media in Asia Pacific, 5*(1), 1–13.

Lippmann, W. (1922). *Public opinion*. Harcourt, Brace.

Matsumoto, D., & Hwang, H. C. (2016). The cultural bases of nonverbal communication. In D. Matsumoto, H. C. Hwang, & M. G. Frank (Eds.), *APA handbook of nonverbal communication* (pp. 77–101). American Psychological Association.

Sumner, W. G. (1906). *Folkways: A study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores, and morals*. Ginn.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole.