

KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA

(PERTEMUAN ENAM)

Dr. Rusmiyati, M.Pd Prodi BK STKIP PGRI Sumenep

I. DEFINISI KOMUNIKASI

Porter dan Samovar (1985) mendefinisikan komunikasi sebagai **sesuatu yang terjadi setiap kali seseorang merespon tingkah laku, atau bekas dari tingkah laku orang lain**. Pada tahun 1995 mereka kembali membuat definisi tentang komunikasi, yaitu sesuatu yang terjadi **ketika makna dihubungkan tingkah laku**. Dalam bab ini, penulis mendefinisikan komunikasi sebagai **pertukaran pengetahuan, ide, pikiran, konsep, dan emosi yang terjadi antar individu**.

Komunikasi dapat terjadi secara disengaja atau tidak disengaja. Komunikasi terjadi ketika 2 orang atau lebih **dengan sengaja** mencoba untuk saling menyampaikan makna. Percakapan, menulis surat, dan bahkan buku ini merupakan bentuk-bentuk komunikasi yang disengaja. Namun komunikasi juga bisa terjadi secara **tidak sengaja**, kita bisa menyampaikan pesan kepada orang lain bahkan ketika kita tidak bermaksud untuk melakukannya. Dengan demikian komunikasi mengacu pada fakta bahwa orang-orang memberikan makna terhadap tingkah laku, tanpa memperhatikan apakah makna tersebut disengaja atau tidak.

Dalam bidang psikologi sosial dan komunikasi, istilah komunikasi interpersonal biasanya mengacu pada komunikasi yang terjadi antara orang-orang dari latar belakang budaya yang sama, definisi ini identik dengan komunikasi intracultural. Sedangkan komunikasi intercultural/antar budaya mengacu pada pertukaran pengetahuan, ide, pikiran, konsep, dan emosi antara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda.

II. KOMPONEN-KOMPONEN DALAM KOMUNIKASI

A. Dua Cara Melakukan Komunikasi

Komponen-komponen dari proses komunikasi terbagi menjadi beberapa cara, salah satunya yaitu dengan mengidentifikasi bagaimana cara sebuah komunikasi dapat terjadi. Dalam berkomunikasi orang-orang menggunakan 2 cara yaitu **verbal** dan **non verbal**. Cara verbal melibatkan penggunaan bahasa, dengan segala fonem, morfem, dan kosakata; sintaks dan tata bahasa, fonologi, semantik, dan pragmatiknya. Bahasa verbal melambangkan dunia, dan dipakai untuk saling bertukar ide, pikiran, dan perasaan. Cara non verbal meliputi semua tingkah laku non-bahasa, termasuk ekspresi wajah, tatapan dan kontak mata, suara dan petunjuk paralinguistik, ruang interpersonal, gerak, postur tubuh, dan keheningan.

B. *Encoding dan Decoding*

Cara lain untuk melihat proses komunikasi adalah melalui **encoding** dan **decoding**. *Encoding* adalah proses di mana orang memilih suatu cara dan metode tertentu yang digunakan untuk membuat dan mengirim pesan kepada orang lain, secara sadar atau tidak sadar. Orang yang melakukan *encoding* dan mengirimkan pesan dan makna dalam literatur penelitian sering disebut dengan *encoder* atau *sender*/pengirim. *Decoding* adalah proses di mana seseorang menerima sinyal dari sebuah *encoder* dan menerjemahkan sinyal tersebut menjadi pesan-pesan yang bermakna. Dalam literatur ilmiah, orang yang menerjemahkan pesan sering disebut *decoder* atau *receiver*/penerima.

Komunikasi bukanlah sebuah proses yang terjadi satu arah, di mana seseorang melakukan *encoding* dan orang lain melakukan *decoding*, namun komunikasi adalah proses yang sangat kompleks di mana *encoding* dan *decoding* terjadi dalam rangkaian yang cepat,

dan saling tumpang tindih dalam waktu yang hampir bersamaan. Proses saling memberi dan menerima dalam *encoding* dan *decoding* inilah yang membuat studi tentang komunikasi menjadi menarik. Dalam proses ini, individu berganti-ganti peran dari waktu ke waktu, dari *encoder* ke *decoder* dan sebaliknya.

C. Channel, Sinyal, dan Pesan

Sinyal adalah kata-kata dan tingkah laku khusus yang dikirimkan dalam proses komunikasi, berupa bahasa verbal dan tingkah laku non verbal tertentu yang dikodekan ketika sebuah pesan dikirimkan. Misalnya ekspresi wajah, yang dapat menjadi sinyal yang dikodekan dengan sebuah pesan tertentu. Bentuk sinyal yang lain misalnya kata-kata atau frase, postur tubuh, atau nada suara.

Pesan adalah makna yang terkandung atau makna yang diterima bersama dengan sinyal. Pesan bisa berisi pengetahuan, ide, konsep, pikiran, atau emosi yang sengaja disampaikan oleh *encoder* dan diinterpretasikan oleh *decoder*. Sinyal adalah tingkah laku yang dapat diamati yang tidak harus memiliki makna yang melekat, sedangkan pesan merupakan makna yang kita sertakan bersama sinyal tingkah laku.

Channel adalah proses sensorik tertentu tentang bagaimana cara sinyal dan pesan dikirimkan, seperti penglihatan atau suara. **Channel** yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah visual, yaitu dengan melihat ekspresi wajah, postur tubuh, dan gesture, sedangkan yang audio seperti mendengarkan kata-kata, nada suara, dan lain-lain. Namun, dalam berkomunikasi semua indera yang lain juga digunakan, termasuk sentuhan, penciuman, dan indera perasa.

III. PERAN KEBUDAYAAN DALAM PROSES KOMUNIKASI

A. Pengaruh Budaya pada *Encoding* Bahasa Verbal dan Tingkah laku nonverbal

Budaya memiliki pengaruh yang besar pada bahasa verbal. Setiap bahasa merupakan sebuah sistem simbol unik yang menunjukkan apa dianggap penting oleh budayanya. Kata-kata tertentu mungkin ada dalam beberapa bahasa dan tidak terdapat dalam bahasa lain, hal ini mencerminkan cara kebudayaan tersebut melambangkan dunia mereka. Beberapa kebudayaan dan bahasa sering menggunakan *self referent* dengan cara yang berbeda, misalnya dalam bahasa Inggris kata *I* dan *you* bisa digunakan untuk berbagai jenis peran, posisi, atau status.

Budaya tidak hanya mempengaruhi kosakata bahasa, tetapi juga fungsi atau pragmatikanya. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa dalam bahasa budaya individualistis, kata ganti dapat dihilangkan dari kalimat. Studi-studi lain juga menunjukkan perbedaan budaya dalam beberapa aspek lain dari komunikasi, termasuk komunikasi ingroup dan outgroup, penggunaan permintaan maaf, pengungkapan diri, pujian, dan kritik interpersonal.

Budaya juga mempengaruhi struktur dari proses pemikiran melalui hipotesis Sapir-Whorf. Meskipun beberapa penelitian telah menentang hipotesis ini selama bertahun-tahun, namun mereka mendapat dukungan yang cukup besar dalam kaitannya dengan pengaruh tata bahasa dan aspek sintaksis bahasa terhadap pemikiran. Penelitian tentang bilingual juga menunjukkan adanya hubungan yang erat antara budaya dengan bahasa, mereka menemukan bahwa individu yang berbicara dalam 2 bahasa bisa mengakses kedua sistem budaya dari bahasa yang mereka gunakan tersebut.

Budaya juga bisa mempengaruhi beberapa tingkah laku non verbal. Penelitian lintas budaya menunjukkan bahwa ekspresi wajah marah, jijik, takut, bahagia, sedih, dan terkejut itu secara budaya dimiliki oleh semua orang, dan disampaikan dengan berbagai macam cara yang berbeda sesuai dengan kebudayaannya masing-masing. Terdapat banyak perbedaan

budaya dalam gesture, tatapan dan perhatian visual, ruang interpersonal, postur tubuh, suara, dan karakteristik vokal.

Budaya mempengaruhi semua aspek *encoding* pesan dalam komunikasi. Proses *encoding* bisa terjadi secara verbal melalui bahasa, atau non verbal melalui ekspresi wajah, *gesture*, postur tubuh, ruang, atau parameter non verbal lainnya, semua proses *encoding* itu dipengaruhi oleh budaya. Itu berarti bahwa cara sebuah pesan yang dikodekan menjadi sinyal-sinyal dan bagaimana sinyal dikirim oleh *encoder* dalam proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh budaya. Keakuratan komunikasi bergantung pada kemampuan *decoder* untuk menguraikan sinyal yang membawa pesan. Pada gilirannya, kemampuan ini tergantung pada keberadaan *decoder* memahami nilai budaya yang terjadi dalam proses *encoding*.

B. Pengaruh Budaya pada Proses Decoding

1) Filter budaya, etnosentrisme, emosi, dan pertimbangan nilai

Etnosentrisme adalah kecenderungan untuk melihat dunia melalui filter budaya sendiri. Filter etnosentris merupakan salah satu mekanisme bagaimana budaya mempengaruhi komunikasi.

Saat tumbuh dewasa, kita mempelajari aturan-aturan budaya tentang *encoding* komunikatif yang tepat pada tingkah laku verbal dan non verbal. Ketika masih kecil, aturan-aturan tersebut secara konstan terus diperkuat oleh orang tua, teman, guru, dan agen enkulturasi lainnya. Beberapa peraturan juga ditransmisikan dan diperkuat oleh organisasi dan lembaga. Seiring dengan bertambahnya usia, kita butuh untuk kembali diingatkan tentang aturan-aturan ini, dan untuk menggunakannya dibutuhkan sedikit usaha secara sadar. Usaha-usaha ini menghasilkan sesuatu yang unik, yaitu terciptanya cara-cara yang khas secara budaya dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal.

Kita juga belajar bagaimana caranya melihat sinyal dan menginterpretasikan pesan, yaitu dengan mempelajari aturan-aturan budaya tentang *decoding* yang tepat. Karena kita mempunyai sebuah aturan *encoding* dan *decoding* yang sama dengan orang-orang dari budaya kita, maka kita dapat mengembangkan harapan yang sama dalam berkomunikasi. Aturan-aturan dan harapan ini membentuk sebuah dasar pemahaman yang tidak harus selalu diucapkan ketika kita berkomunikasi dengan orang dewasa lain yang berasal dari budaya yang sama.

Selain harapan dalam melakukan komunikasi, kita juga mempelajari reaksi emosional yang berhubungan dengan harapan-harapan tersebut. Reaksi ini dapat berupa penerimaan dan kesenangan, bisa juga berupa kemarahan, permusuhan, dan frustrasi. Emosi kita juga sangat terkait dengan pertimbangan nilai yang sering kita buat tanpa berpikir panjang. Pertimbangan ini bersifat alami karena berasal dari pola asuh kita. Emosi dan nilai-nilai berfungsi sebagai pedoman yang membantu kita dalam membentuk pendapat tentang orang lain dan diri kita sendiri.

Jadi, aturan *decoding* dan pertimbangan-pertimbangan yang berhubungan dengan emosi dan nilai, membentuk dasar dari filter yang kita gunakan untuk melihat dunia. Ketika kita semakin ter-enkulturasi, berarti kita menambahkan lapisan filter tersebut. Filter ini seperti lensa yang memungkinkan kita untuk melihat dunia dengan cara tertentu. Setelah beranjak dewasa, kita telah mempunyai filter yang sama dengan orang lain dalam kelompok budaya kita. Filter-filter itu kemudian menjadi bagian yang tak terpisahkan dan tak terlihat dari diri kita, dan merupakan bagian dari komposisi psikologis kita sebagai hasil dari proses enkulturasi yang kita lakukan.

2) Budaya dan Stereotip

Stereotip adalah generalisasi tentang orang, terutama tentang karakteristik psikologis atau sifat kepribadian yang mendasarinya. Stereotip merupakan sebuah produk dari proses

psikologis, yang termasuk dalam stereotip adalah perhatian selektif, pertimbangan, pembentukan konsep dan kategorisasi, atribusi, emosi, dan memori. Stereotip merupakan alat bantu mental yang sangat penting, yang membantu kita mengorganisasikan informasi. Stereotip membantu kita berinteraksi dengan orang lain, dan mempunyai peran yang sangat penting dalam komunikasi.

Proses-proses psikologis merupakan bagian dari konsep diri kita. Proses ini memperkuat pengetahuan budaya yang telah kita pelajari dari proses enkulturasi, dan kemudian memperkuat rasa diri kita. Ketika kita mengkonfirmasi stereotip kita, maka kita juga memperkuat konsep diri kita. Stereotip merupakan bagian integral dari proses psikologis, dan terkait erat dengan emosi, nilai-nilai, dan inti diri kita.

3) Budaya dan Sosial Kognisi

Budaya mempengaruhi interpretasi kita terhadap tindakan orang lain, yaitu, atribusi kita tentang orang lain. Misalnya orang Amerika, mereka cenderung untuk menarik kesimpulan tentang keadaan internal orang lain menurut dugaan yang mendasari atau menyebabkan sebuah tingkah laku. Bias ini dikenal sebagai *fundamental attribution error*/kesalahan atribusi yang fundamental (Ross, 1977). Penelitian lintas budaya telah menunjukkan bahwa bias ini tidak ditemukan dalam budaya lain. Miller (1984) membandingkan penjelasan yang diberikan oleh orang Amerika dengan orang Hindu India tentang tindakan orang lain. Miller menemukan bahwa memberikan penjelasan disposisional merupakan hal yang biasa bagi untuk orang Amerika tapi tidak bagi orang Hindu. Orang Hindu biasa memberikan penjelasan tentang tugas-tugas, peran sosial, dan karakteristik situasi khusus lainnya.

Sebagai kesimpulan dari penjelasan tentang peran budaya dalam proses *decoding*, yang pertama yaitu terdapat hubungan erat antara aturan-aturan budaya yang mengatur *encoding* dan *decoding*, dan kedua yaitu adanya pengaruh budaya dalam perkembangan etnosentrisme, stereotip, dan kognisi sosial. Aturan *decoding* budaya sangat berkaitan dengan emosi dan pertimbangan nilai, yang secara kolektif membentuk konsep diri kita. Karena komunikasi melibatkan proses peralihan dari *encoder* ke *decoder*, maka kita perlu memahami peran budaya dalam proses ini, baik dalam komunikasi *intracultural* maupun *intercultural*/antar budaya.

IV. KOMUNIKASI *INTRACULTURAL* vs KOMUNIKASI *INTERCULTURAL*/ANTAR BUDAYA

A. Sebuah Catatan tentang Perbedaan dari Penelitian Lintas Budaya/*Cross-Culture* dan Antar budaya/*Intercultural*

Dalam beberapa konteks, istilah komunikasi lintas budaya disamakan dengan istilah komunikasi antar budaya. Dalam konteks komunikasi juga demikian, namun terdapat perbedaan penting antara penelitian lintas budaya dan penelitian antar budaya. Penelitian lintas budaya hanya mengacu pada perbandingan antara 2 kebudayaan atau lebih terhadap beberapa variabel, misalnya, perbedaan antara budaya A dengan B dalam ekspresi emosi. Sedangkan penelitian antar budaya secara khusus mengacu kepada studi yang mempelajari *interaksi* antar beberapa orang yang berasal dari 2 budaya, misalnya perbedaan tentang bagaimana masyarakat dari budaya A dan B mengekspresikan emosi ketika mereka bersama dengan orang-orang dari budayanya masing-masing.

Kebanyakan penelitian di bidang komunikasi antar budaya bersifat lintas budaya, tidak antar budaya. Penelitian lintas budaya yang dilakukan tidak selalu menghasilkan data yang secara langsung bisa diterapkan dalam situasi antar budaya. Banyak penelitian lintas budaya yang membahas tentang perbedaan budaya dalam gaya komunikasi, tapi tidak meneliti tentang bagaimana orang berkomunikasi dengan orang lain dari budaya yang

berbeda. Misalnya, begitu banyak studi lintas budaya yang membandingkan antara orang Amerika dengan orang Jepang, namun hasil-hasil studinya tidak memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana orang-orang dari kedua budaya tersebut melakukan komunikasi saat berinteraksi satu sama lain.

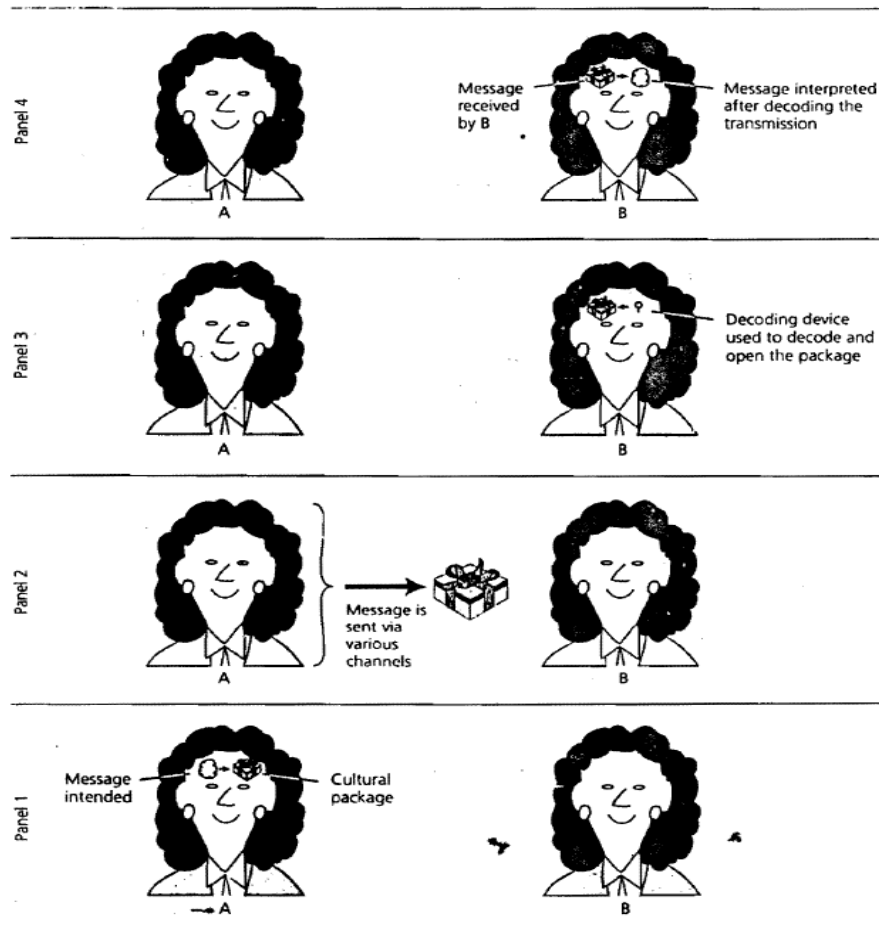
Untuk mendapatkan hasil penelitian antar budaya, data antar budaya harus dibandingkan dengan data *intracultural*, misalnya pada sebuah studi yang membandingkan komunikasi antara orang Amerika dengan orang Jepang, harus juga meneliti bagaimana masing-masing orang Amerika dan orang Jepang berinteraksi dengan orang Amerika dan berinteraksi dengan orang Jepang. Hanya perbedaan antara interaksi *intracultural* dan antar budaya inilah yang memberikan informasi kepada kita tentang keunikan komunikasi antar budaya.

B. Komunikasi *Intracultural*

Dalam komunikasi *intracultural*, *interactant* mempunyai aturan-aturan dasar yang sama. Ketika melakukan komunikasi, mereka terfokus pada isi pesan. Mereka melakukan *encoding* dan *decoding* dengan menggunakan kode budaya yang sama. Ketika kita berkomunikasi dalam batas-batas budaya yang sama, kita mempunyai pertimbangan implisit bahwa orang lain adalah anggota dari budaya kita, atau memiliki tingkah laku sosial yang sesuai. Kita menganggap bahwa seorang individu telah melakukan sosialisasi dengan baik ke dalam budaya kita, dan kita membuat pertimbangan nilai tentang proses dan kemampuan seseorang untuk terlibat dalam proses yang diterima.

Urutan komunikasi *intracultural* digambarkan secara rinci dalam *micromomentary* pada gambar di bawah ini. Kedua orang dalam panel mempunyai latar belakang budaya yang sama, dan karenanya mereka menggunakan aturan yang sama dalam melakukan proses *encoding* dan *decoding*.

Figure 14.1 A micromomentary analysis of intracultural communication



1. Dalam panel 1, A adalah *encoder* dan B adalah *decoder*. Isi dari pesan yang ingin sampaikan oleh A dikemas ke dalam sebuah sinyal budaya tertentu melalui bahasa verbal dan tingkah laku non verbal melalui sebuah kode budaya
2. Pada panel 2, sinyal kode budaya dikemas kemudian dikirim melalui berbagai jalur
3. Pada panel 3, sinyal yang dikemas dideteksi oleh B, yang kemudian diinterpretasikan melalui *decoder* budayanya sendiri dengan menggunakan aturan dan kode yang sama dengan kode si A
4. Pada panel 4, pakatnya dibuka dan pesan di dalamnya diinterpretasikan. Setelah itu, B akan berganti menjadi *encoder*, dan A menjadi *decoder*, dan prosesnya akan diulang.

Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain dalam budaya kita, proses ini terjadi karena kita mempunyai kode dan aturan *encoding* dan *decoding* yang sama. Jadi, kode yang kita kirimkan saat kita menjadi *encoder*, dan kode yang kita terima ketika kita menjadi *decoder*, sudah kita kenali karena kita menggunakan cara yang sama dalam proses pengiriman pesan.

Dalam interaksi *intracultural*, terkadang kita memiliki reaksi negatif terhadap orang-orang yang melanggar apa yang kita pandang sebagai sesuatu yang normal atau sesuai secara sosial. Kita mengalami kesulitan menginterpretasikan sinyal yang mereka kirimkan karena tidak sesuai dengan kemasan aturan-aturan budaya yang kita harapkan. Kita bereaksi negatif karena kita telah belajar bahwa pelanggaran tersebut tidak tepat, dan kita membuat atribusi disposisional negatif seperti buruk, bodoh, salah asuhan, atau tidak punya akal sehat.

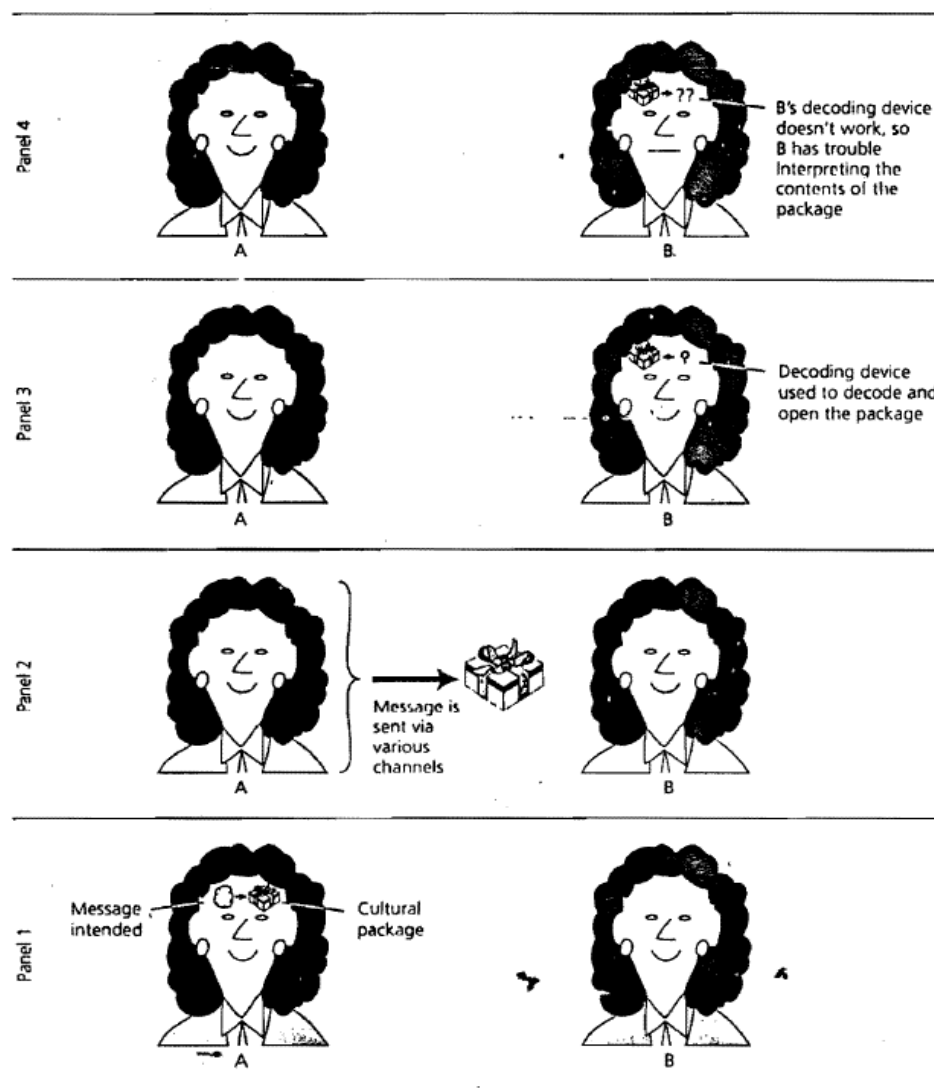
Dalam situasi komunikasi *intracultural*, stereotip negatif dapat berkembang dengan mudah. Karena filter budaya dan etnosentrisme kita menciptakan sebuah harapan tentang orang lain, maka berkomunikasi dengan orang-orang yang tingkah lakunya tidak sesuai

harapan kita bisa menyebabkan atribusi negatif. Kejadian-kejadian tidak terduga tersebut membutuhkan pemrosesan substantif (Forgas, 1994) yang banyak dipengaruhi oleh tarikan emosi. Jika emosi ditarik ke arah negatif, maka akan menimbulkan atribusi negatif terhadap orang lain. Atribusi ini membentuk inti dari stereotip terhadap orang lain, dan memperkuat sistem nilai dan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Proses ini sering terjadi dalam komunikasi *intracultural*.

C. Aspek Unik dalam Komunikasi Antar Budaya

Apabila kita memperhatikan komunikasi antar budaya dalam detail *micromomentary* berikut, kita akan menemukan banyak kesamaan dengan proses komunikasi *intracultural*. Dalam gambar ini, A dan B berasal dari budaya yang berbeda.

Figure 14.2 A micromomentary analysis of intercultural communication



1. Dalam panel 1, A mempunyai pesan yang ingin disampaikan. Pesan ini akan dikemas dalam kode budaya A
2. Pada panel 2, sinyal paket dikirim
3. Pada panel 3, sinyal diterima oleh B

4. Perbedaan terjadi di panel 4, di mana B memiliki masalah dalam membuka paket tersebut karena kode budaya B berbeda dengan A. Akibatnya pesan tersebut mungkin tidak jelas, terdistorsi, atau ambigu.

1) Komunikasi antar budaya dan ketidakpastian

Salah satu karakteristik yang membedakan antara komunikasi antar budaya dengan komunikasi *intracultural* adalah ketidakpastian atau ambiguitas tentang aturan dasar interaksi yang terjadi. Karena luasnya pengaruh budaya pada semua aspek dalam proses komunikasi, kita tidak bisa memastikan bahwa sebuah aturan bisa berlaku sama terhadap 2 orang dari budaya yang berbeda. Ketidakpastian ini bisa terjadi baik pada tingkah laku verbal maupun non verbal, pada *coding* dan *decoding*. Cara mengemas sebuah pesan menjadi sinyal-sinyal akan diinterpretasikan sesuai dengan maksud seseorang, dan cara membuka paket sesuai dengan maksud dari pengirim.

Gudykunst dan rekan-rekannya melakukan penelitian tentang usaha *interactant* dalam mengurangi ketidakpastian dalam interaksi antar budaya. Studi mereka didasarkan pada penelitian Berger (1979) dan Berger & Calabrese (1975), yang menyarankan bahwa salah satu yang harus diperhatikan pada pertemuan awal adalah bagaimana mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan prediktabilitas pada diri sendiri dan orang lain. Gudykunst dan Nishida (1984) menguji 100 orang Amerika dan 100 orang Jepang, mereka ditempatkan dalam salah satu dari 4 kondisi eksperimen, yaitu kesamaan budaya (komunikasi *intracultural*) dan kesamaan sikap, keragaman budaya (komunikasi antar budaya) dan kesamaan sikap, kesamaan budaya dan keragaman sikap, serta keragaman budaya dan keragaman sikap.

Kesamaan atau keragaman budaya dapat dimanipulasi dengan melibatkan peserta dalam interaksi bersama dengan orang asing, baik dari budaya mereka sendiri atau budaya lainnya. Kesamaan atau keragaman sikap dapat dimanipulasi melalui sebuah deskripsi tentang sikap yang sama atau berbeda ketika memperkenalkan orang asing tersebut. Setiap partisipan dinilai niatnya untuk mengungkapkan diri, menginterogasi, ekspresi non verbal, keyakinan atribusi, dan daya tarik interpersonalnya. Hasilnya, niat untuk menginterogasi, niat untuk mengungkapkan diri, dan ekspresi non verbal menunjukkan hasil yang lebih tinggi pada kondisi keragaman budaya.

Teori pengurangan ketidakpastian memprediksi bahwa strategi ini bisa digunakan lebih luas dalam konteks komunikasi dengan tingkat ketidakpastian yang lebih tinggi. Gudykunst, Soderstrom, dan Sonoda (1987) memperluas temuan ini dengan menambahkan anggota dari kelompok etnis yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan etnis dan tingkat hubungan juga berhubungan dengan perbedaan yang terjadi dalam tingkah laku komunikatif yang dirancang untuk mengurangi ketidakpastian.

Dalam sebuah penelitian yang lebih baru, Gudykunst dan Shapiro (1996) meminta mahasiswa di sebuah universitas untuk mencatat persepsi mereka tentang komunikasinya dengan mahasiswa lain. Dalam studi ini, 303 mahasiswa melakukan komunikasi pada kondisi *intracultural* dan antar budaya, sementara 725 mahasiswa melakukan komunikasi intraetnis dan interetnis. Dalam setiap kondisi komunikasi terdapat 7 variabel yang dinilai.

Para peneliti menemukan bahwa mahasiswa menilai kualitas komunikasi dan harapan positif muncul lebih tinggi dalam interaksi *intracultural* dibanding dengan interaksi antar budaya. Namun mereka menilai terjadinya kegelisahan, ketidakpastian, dan identitas sosial lebih tinggi dalam interaksi antar budaya.

Pada kelompok yang lain, mahasiswa menilai interaksi intraetnis lebih tinggi dalam kualitas dan kepuasan, dan interaksi intraetnis lebih tinggi dalam kecemasan dan ketidakpastian. Data ini mendukung pendapat bahwa interaksi komunikasi antar budaya ditandai dengan tingkat ketidakpastian yang lebih besar dari pertemuan *intracultural*.

Tanpa mengurangi ketidakpastian, mustahil bagi *interactant* untuk dapat memproses isi sinyal dan menginterpretasikan pesan dengan benar, karena ketidakpastian membuat pesan menjadi ambigu. Jika ketidakpastian dikurangi, *interactant* dapat fokus pada isi dari sinyal dan pesan yang disampaikan. Komunikasi antar budaya itu seperti menguraikan bahasa kode, langkah pertamanya adalah dengan menguraikan kode untuk mengurangi ketidakpastian, dan yang kedua adalah menginterpretasikan dan merespon isi.

2) Komunikasi antar budaya dan konflik

Karakteristik kedua dari komunikasi antar budaya adalah munculnya konflik dan kesalahpahaman. Dalam interaksi antar budaya, terdapat kemungkinan besar munculnya tingkah laku yang tidak sesuai dengan harapan kita. Kita sering menginterpretasikan tingkah laku tersebut sebagai pemberontakan terhadap sistem nilai dan moralitas karena bisa menimbulkan emosi negatif yang mengganggu konsep diri kita. Konflik-konflik yang muncul dalam interaksi antar budaya tidak hanya berhubungan dengan orang-orang tetapi juga dengan agen lain dari sistem budaya seperti transportasi umum, kantor pos, toko, bisnis. Interaksi-interaksi ini semakin menonjolkan perbedaan dan sangat berpotensi menimbulkan konflik atau kesalahpahaman.

Pada gambar *momentary intercultural* di atas diilustrasikan bagaimana sebuah konflik terjadi. Disebabkan *interactant* yang tidak dapat saling mengirim atau menerima sinyal dengan baik seperti dalam situasi *intracultural*, maka interaksi antar budaya bisa membuat frustrasi dan menguji kesabaran. Dalam situasi seperti ini, emosi bisa meningkat dengan cepat, dan orang menjadi lebih cepat putus asa. Bahkan ketika *interactant* berhasil mengirimkan sinyal yang kurang bagus tersebut, pesan-pesannya bisa jadi diinterpretasikan secara parsial, ambigu, atau malah menimbulkan kesalahpahaman. Pesan tidak bisa diuraikan sesuai dengan maksud si pengirim, hal ini menyebabkan timbulnya miskomunikasi dan masalah-masalah lain.

Ketidakpastian juga bisa menyebabkan timbulnya konflik. Orang menjadi tidak sabar atau tidak toleran terhadap ambiguitas, marah, dan frustrasi. Bahkan setelah ketidakpastian dikurangi, konflik akibat perbedaan dalam makna bahasa verbal dan tingkah laku non verbal lintas budaya masih mungkin terjadi. Konflik-konflik ini bisa menimbulkan perbedaan interpretasi antar *interactant*, yang juga bisa terjadi dalam komunikasi *intracultural*.

3) Komunikasi antar budaya dan konteks

Salah satu dimensi budaya yang paling penting dalam komunikasi antar budaya adalah **konteks**. Yang termasuk di dalamnya yaitu individualisme-kolektivisme, kekuatan jarak, penghindaran ketidakpastian, dan maskulinitas-feminitas. Dimensi konteks pertama kali dikemukakan oleh Hall (1976), dan merupakan satu-satunya dimensi budaya yang dikembangkan berdasarkan proses komunikasi.

Menurut Hall (1976), sebuah pesan atau komunikasi *high-context (HC)* adalah komunikasi di mana sebagian besar informasi berada dalam konteks fisik atau terinternalisasi dalam diri seseorang, sedangkan bagian kecilnya berada dalam bagian pesan yang berupa kode, eksplisit, dan ditransmisikan. Komunikasi *low-context (LC)* merupakan kebalikannya, yaitu sebagian besar dari informasi disimpan dalam kode eksplisit. Hall melihat konteks sebagai sebuah kontinum, di mana HC berada di salah satu ujung dan LC di sisi lainnya. Kelompok-kelompok budaya terletak di berbagai titik di sepanjang kontinum ini. Menurut Hall (1976) orang-orang Amerika, Jerman, Skandinavia, dan Swiss berada dalam kontinum LC, sedangkan sebagian besar budaya Asia berada di kontinum HC.

Kebudayaan HC tidak menggunakan bahasa eksplisit untuk menyampaikan pikiran dan pesan karena sebagian besar informasi yang hendak disampaikan dalam sebuah interaksi komunikasi berada pada parameter konteks, yaitu setting fisik, status hubungan antar

interactant, riwayat masalah, tujuan *interactant*, dan sejenisnya. Dalam bahasa Jepang terdapat sebuah istilah *isshin denshin*, yang secara harfiah berarti telepati mental tradisional, istilah ini berarti bahwa kebudayaan memberikan nilai yang tinggi pada komunikasi implisit. Bahasa Korea memiliki istilah yang serupa, yaitu *I-sim jun-sim*, yang dianggap salah satu bentuk komunikasi tertinggi di Korea (Yum, 1987).

Kebudayaan LC menggunakan bahasa eksplisit untuk menyampaikan pikiran dan pesan. Karenanya, mereka lebih mengutamakan kemampuan verbal dalam mengartikulasikan posisi seseorang. Keterampilan tersebut kurang penting dalam kebudayaan HC. Keterampilan verbal sangat dihargai dan bernilai tinggi dalam kebudayaan LC (Okabe, 1983). Sebuah studi terbaru yang membandingkan penggunaan *silence/diam* di Amerika Serikat dan Jepang juga menyoroti perbedaan-perbedaan serupa, yaitu antara komunikasi eksplisit dan implisit (Hasegawa & Gudykunst, 1998).

Salah satu contoh dari perbedaan konteks dalam komunikasi adalah sifat perjanjian bisnis. Dalam budaya LC seperti Amerika Serikat, perjanjian disahkan dengan penandatanganan kontrak. Dalam kontrak, tertulis segala persyaratan, keterbatasan, tugas, dan kewajiban dari semua pihak secara eksplisit dan jelas. Para pebisnis dan pengacara di Amerika Serikat menghabiskan banyak waktu, usaha, dan energi dalam memperoleh dan meninjau kontrak, dan memastikan bahwa segala sesuatu yang mereka kehendaki telah tercantum secara eksplisit di dalam kontrak.

Masyarakat dalam kebudayaan HC belum mengenal bisnis dengan kontrak seperti di AS. Cara khas masyarakat LC dalam melakukan bisnis yaitu dengan membuat kesepakatan verbal antara kedua pihak. Detil justru dianggap hanya akan menurunkan kepercayaan dan hubungan yang secara implisit telah dibangun bersama oleh kedua pihak. Keduanya telah mempunyai semacam aturan tentang apa yang benar dan apa yang salah bagi kedua pihak. Bagi masyarakat dari kebudayaan LC, hal semacam ini dianggap sebagai bencana, sementara bagi masyarakat HC perjanjian kontrak seperti yang dilakukan oleh orang Amerika dianggap sebagai bencana.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Gudykunst dan Nishida (1986) menggambarkan perbedaan gaya komunikasi antara budaya HC dan LC. Dalam studi ini, orang Amerika dan orang Jepang diminta untuk mengisi angket tentang *confidence attributional* dalam berkomunikasi dengan beberapa orang dalam 6 jenis hubungan yang berbeda. *Confidence attributional/* kepercayaan atribusi didefinisikan sebagai tingkat interpretasi seseorang terhadap tingkah laku orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan yang cukup jelas antara konteks dan hubungan orang Amerika dengan orang Jepang. Orang Amerika cenderung lebih percaya diri dalam melakukan atribusi kepada kenalan daripada kepada teman sekelas, kepada kekasih daripada kepada teman. Sebaliknya orang Jepang lebih percaya diri dalam melakukan atribusi dengan teman sekelas daripada kenalan, dan dengan teman daripada kekasih.

Konteks merupakan variabel penting dalam komunikasi antar budaya. Konteks dalam ekspresi verbal langsung dapat digunakan untuk menentukan tingkat komunikasi eksplisit atau implisit yang akan mempengaruhi *interactant* yang berasal dari kebudayaan LC atau HC.

Ketidakpastian, konflik, dan konteks, secara bersama-sama membentuk komunikasi antar budaya menjadi sebuah proses yang kompleks dan menarik. Tiga hal tersebut di atas menuntut kita untuk mengembangkan kemampuan kita dalam melakukan komunikasi antar budaya dan meningkatkan hubungan antar budaya.

V. MENUJU KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA YANG EFEKTIF

A. Hambatan bagi efektifitas komunikasi antar budaya

Menurut Barna (1997), terdapat 6 hambatan besar bagi efektifitas komunikasi antar budaya, yaitu :

1. Asumsi kesamaan
Salah satu kesalahpahaman yang sering terjadi dalam komunikasi antar budaya yaitu asumsi bahwa semua orang bisa berkomunikasi dengan baik
2. Perbedaan bahasa
Ketika berkomunikasi dalam bahasa asing, individu sering berpikir bahwa sebuah kata/kalimat hanya mengandung satu makna
3. Salah tafsir terhadap bahasa non verbal
Setiap budaya memiliki bahasa non verbal yang mengandung pesan-pesan tertentu, karenanya kesalahpahaman sangat mudah terjadi apabila kita tidak memahami interpretasi/makna dari bahasa non verbal
4. Prasangka dan stereotip
Prasangka dan stereotip terhadap orang lain merupakan proses psikologis yang tidak bisa kita hindari, dan memberikan pengaruh terhadap persepsi dan komunikasi. Terlalu berpegang teguh pada stereotip bisa menghambat kita dalam melihat dan berkomunikasi dengan orang lain secara obyektif, stereotip juga membuat kita kesulitan dalam memahami maksud orang lain
5. Kecenderungan untuk mengevaluasi
Nilai-nilai budaya juga mempengaruhi atribusi kita terhadap orang lain dan dunia lain di sekitar kita, nilai budaya yang berbeda kadang menimbulkan evaluasi negatif terhadap orang lain, yang bisa menghambat efektifitas komunikasi antar budaya
6. Kecemasan atau ketegangan yang tinggi
Dalam melakukan komunikasi antar budaya biasanya muncul kecemasan dan stress yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan ketika berkomunikasi dengan situasi budaya yang lebih familiar. Kondisi ini dapat menimbulkan disfungsi pada proses pemikiran dan tingkah laku. Stress dan kecemasan bisa memperparah semua jenis hambatan dalam komunikasi antar budaya; dapat membuat seseorang semakin dogmatis pada interpretasinya, lebih berpegang pada stereotip daripada bukti obyektif, dan membuat evaluasi negatif terhadap orang lain. dengan kata lain, kecemasan dan stress yang berlebihan sama sekali tidak memberi manfaat bagi komunikasi antar budaya

B. *Intercultural Communication Competence (ICC)*/Kemampuan Komunikasi Antar Budaya

ICC adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dalam konteks lintas budaya. Dalam beberapa tahun terakhir, telah dilakukan sejumlah penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan ICC (Spitzberg, 1997).

Table 14.1 Empirically Derived Factors of Intercultural Competence

Ability to adjust to different cultures	Frankness
Ability to deal with different societal systems	General competence as teacher (task)
Ability to deal with psychological stress	Incompetence
Ability to establish interpersonal relationships	Intellectualizing future orientation
Ability to facilitate communication	Interaction involvement
Ability to understand others	Interpersonal flexibility
Adaptiveness	Interpersonal harmony
Agency (internal locus and efficacy/optimism)	Interpersonal interest
Awareness of implications of cultural differences	Interpersonally sensitive maturity
Awareness of self and culture	Managerial ability
Cautiousness	Nonethnocentrism
Charisma	Nonverbal behaviors
Communication apprehension	Opinion leadership
Communication competence (ability to communicate)	Personal/Family adjustment
Communication efficacy	Rigidity (task persistence)
Communicative functions	Task accomplishment
Controlling responsibility	Transfer of "software"
Conversational management behaviors	Self-actualizing search for identity
Cooperation	Self-confidence/initiative
Cultural empathy	Self-consciousness
Cultural interaction	Self-disclosure
Demand (long-term goal orientation)	Self-reliant conventionality
Dependent anxiety	Social adjustment
Differentiation	Spouse/Family communication
Empathy/Efficacy	Strength of personality
Familiarity in interpersonal relations	Verbal behaviors

Source: Spitzberg, 1997. Reprinted by permission of the author.

1) Model-model ICC

Dari faktor-faktor di atas, Spitzberg (1997) menyusun sebuah model yang terdiri dari 3 komponen atau tingkat analisa,

1. *Individual system*, yaitu karakteristik individu yang menunjang komunikasi antar budaya
2. *Episodic system*, merupakan karakteristik interaksi yang mendorong kemampuan atribusi terhadap orang lain
3. *Relational system*, yaitu karakteristik yang dimiliki seseorang untuk dapat menggeneralisasikan kemampuan ICC mereka dengan situasi dan konteks yang beragam

Gudykunst (1993) juga menyusun sebuah model yang terdiri dari 3 komponen utama, yaitu :

- a) Faktor motivasi; terdiri dari keinginan interactant, ketertarikan antar interactant, ikatan sosial, prasangka diri, dan keterbukaan pada informasi baru
- b) Faktor pengetahuan; terdiri dari harapan, network, pengetahuan tentang berbagai perspektif, pengetahuan tentang interpretasi alternatif, dan pengetahuan tentang kesamaan dan keragaman
- c) Faktor kemampuan; terdiri dari kemampuan berempati, toleransi, adaptasi, membuat kategori, mengakomodasi tingkah laku, dan kemampuan untuk mendapatkan informasi baru

Menurut Chen (1990), ICC berhubungan dengan *self-concept*, *self-disclosure*, *self-monitoring*, relaksasi sosial, kemampuan menyampaikan pesan, fleksibilitas kepribadian, kemampuan manajemen interaksi, keterlibatan, kemampuan sosial, kemampuan beradaptasi, dan kesadaran budaya.

Hammer, Nishida, dan Wiseman (1996) melakukan penelitian pada interaksi antar budaya masyarakat AS dan Jepang, dan menyimpulkan bahwa terdapat 3 komponen ICC, yaitu : memahami situasi orang Jepang dan tingkah laku spesifiknya, memahami budaya Jepang secara keseluruhan, dan merasakan budaya Jepang. Dalam penelitian mereka yang lain pada tahun 1989 juga ditemukan bahwa sikap yang positif dan negatif terhadap kebudayaan lain, etnosentris, menjaga jarak sosial, dan pengetahuan tentang kebudayaan lain, merupakan prediktor keberhasilan bagi 3 komponen di atas. Martin & Hammer (1989) yang melakukan penelitian terhadap interaksi mahasiswa AS dengan sesama mahasiswa AS,

dengan mahasiswa asing, mahasiswa Jepang, dan mahasiswa yang berasal dari Jerman, menghasilkan 4 dimensi kemampuan, yaitu fungsi komunikatif, non verbal, isi, dan manajemen percakapan.

Dari hasil-hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan kemampuan merupakan komponen yang diperlukan untuk efektifitas komunikasi antar budaya, namun itu saja tidaklah cukup. Pengetahuan dan kemampuan harus dikombinasikan dengan keterbukaan dan fleksibilitas dalam pemikiran dan interpretasi individu, juga dengan motivasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membangun sebuah hubungan yang baik.

2) Penelitian ICC pada mahasiswa pertukaran internasional

Dalam 2 dekade terakhir ini terjadi peningkatan besar-besaran pada jumlah imigran dan mahasiswa internasional yang datang ke AS, sehingga jumlah generasi kedua dan ketiga di AS juga bertambah. Para mahasiswa internasional ini, seperti halnya orangtua dan kakek mereka, tetap mempertahankan beberapa nilai dan tingkah laku dari kebudayaan asal mereka. Para mahasiswa ini membentuk sebuah proporsi yang besar dari populasi universitas dan bisa dipertimbangkan sebagai sebuah komunitas antar budaya di kampus.

Zimmerman (1995) mengadakan penelitian terhadap 101 mahasiswa internasional tentang pengalaman komunikasi mereka di kampus dan di masyarakat. Dia menemukan bahwa dimensi afektif dan behavioral berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan komunikasi mereka. Para mahasiswa internasional tersebut merasa bahwa prediktor yang paling penting dari kemampuan komunikasi dan menyesuaikan diri dengan kehidupan AS yaitu berbicara dengan mahasiswa asli AS. Lamanya waktu tinggal di AS dan lamanya mereka mengikuti kuliah di kampus tidak berhubungan dengan persepsi mereka tentang penyesuaian diri, atau kepuasan dalam berkomunikasi.

Berry, Kim, dan Boski (1988) menjelaskan 4 cara terjadinya penyesuaian terhadap sebuah budaya baru,

- 1) Menciptakan komunitas kecil di dalam komunitas asalnya
- 2) Berinteraksi hanya dengan budaya tuan rumah, dan mengesampingkan budaya asli
- 3) Tidak berinteraksi maupun berintegrasi dengan budaya tuan rumah maupun budaya asli
- 4) Berinteraksi secara penuh dengan budaya tuan rumah, dan mempertahankan hubungan baik dengan budaya asli. Apabila pendatang membuat sebuah komunitas kecil sendiri dan tidak terlalu banyak melakukan interaksi dengan budaya tuan rumah, maka lamanya mereka tinggal di AS atau lamanya mereka belajar di sekolah tidak akan mempunyai pengaruh yang berarti bagi perkembangan ICC mereka.

Redmond dan Bunyi (1993) melakukan penelitian tentang ICC dan tingkat stres dengan sampel 631 mahasiswa internasional. Mereka mendefinisikan ICC sebagai efektifitas komunikasi, adaptasi, integrasi sosial, kemampuan berbahasa, pengetahuan tentang budaya tuan rumah, dan *decentering*. Didapatkan hasil bahwa adaptasi dan *social decentering* merupakan prediktor yang paling penting dari stres yang terjadi. Sedangkan efektifitas komunikasi, adaptasi, dan integrasi sosial adalah prediktor yang efektif untuk mengatasi stress.

Carrell (1997) mengadakan penelitian tentang empati terhadap 237 mahasiswa yang terdaftar di berbagai kursus komunikasi dan budaya. Hasilnya, mahasiswa yang telah mengikuti materi komunikasi antar budaya dan materi komunikasi interpersonal dalam keragaman budaya, menunjukkan pencapaian yang signifikan dalam empati sebagai sifat, sikap, dan perilaku.

Secara keseluruhan, semua hasil penelitian menyatakan bahwa ICC merupakan prediktor penting dalam penyesuaian antar budaya bagi mahasiswa internasional di AS. ICC juga merupakan produk sampingan yang penting dari kursus-kursus dan pelatihan di bidang budaya dalam kurikulum universitas. Banyak hasil penelitian yang telah menyatakan ICC

sebagai sebuah konsep global bagi semua mahasiswa internasional di seluruh dunia. Penelitian-penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk mengetahui kemungkinan komponen-komponen ICC lain yang penting bagi individu yang berasal dari budaya yang berbeda.

C. *Intercultural Sensitivity (IS)*/Sensitivitas Antar Budaya

Bennet (1993) mendefinisikan IS sebagai konstruksi realitas yang mampu mengakomodir perbedaan budaya yang membentuk perkembangan. Karenanya Bennet melihat IS sebuah kontinum perkembangan dari etnosentris dan etnorelatif, yang bergerak dari penolakan total terhadap perbedaan budaya, menuju pengakuan terhadap perbedaan, dan kemampuan untuk mempertahankan diri sendiri, mampu melibatkan diri dan keluar dari realitas budaya yang terpisah dengan tepat. Bennet menganjurkan 6 model tahapan, 3 yang pertama adalah tahapan untuk perkembangan etnosentris, dan 3 berikutnya adalah tahapan perkembangan etnorelatif,

1. Penolakan

Merupakan tahap etnosentris yang paling primitif, manusia biasanya terisolasi dari kelompok budaya yang berbeda, baik secara fisik maupun psikologis, atau mereka mungkin membangun pembatas sosial atau fisik untuk membuat jarak dengan perbedaan-perbedaan tersebut

2. Pembelaan

Pada tahap kedua etnosentris ini, individu sudah mengakui adanya perbedaan kebudayaan, namun masih membela dirinya karena merasa terancam. Banyak individu dalam tahap ini mempertahankan perbedaan kebudayaannya dengan cara mencemarkan nama buruk orang lain dan mempertahankan sikap menghina orang lain. Sebuah proses dimana seseorang menilai kebudayaannya sebagai yang terbaik. Yang menarik, terdapat beberapa orang yang memilih untuk mempertahankan perbedaan budayanya dengan membalikkan kedua proses di atas, yaitu dengan merendahkan kelompok budayanya sendiri dan menilai kelompok lain sebagai yang terbaik

3. Minimalisasi

Tahap ketiga dalam etnosentris ini melibatkan pengakuan terhadap perbedaan kebudayaan, namun meminimalkan dampak atau perannya dalam kehidupan. Salah satu cara individu untuk mencapai tahap ini yaitu dengan men-generalisasikan perbedaan budaya yang terjadi, misalnya dengan mengatakan bahwa, "Semua orang memang seperti itu, jadi kenapa saya harus berbuat sesuatu/berubah?"

4. Penerimaan

Dalam tahap pertama dari perkembangan etnorelatif ini, perbedaan budaya bukan hanya dikenali ataupun diakui, namun juga dihormati. Penghormatan terjadi dalam 2 tingkat,

a) Tingkat berbagai manifestasi perilaku dari perbedaan budaya

b) Tingkat nilai-nilai budaya yang dipegang oleh individu yang berasal dari budaya yang berbeda

5. Adaptasi

Pada tahap pengembangan etnorelatif berikutnya, individu mengakomodasi perbedaan budaya yang mereka miliki sekarang dengan cara menerima dan mulai mempelajari keterampilan baru untuk berhubungan dan berkomunikasi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda.

Salah satu dari keterampilan ini adalah empati, yaitu kemampuan untuk merasakan emosi dan pengalaman orang lain dari sudut pandang orang tersebut. Saat kita bertemu dengan orang dari budaya yang berbeda dan beradaptasi dengan berbagai perbedaan, bersikap empati berarti bahwa kita tidak hanya memahami situasi mereka secara kognitif, tetapi kita bisa merasakan seolah-olah hal tersebut terjadi pada kita.

Keterampilan yang kedua berhubungan dengan konsep pluralisme. Konsep ini berhubungan dengan pemahaman tentang nilai-nilai, ide, dan sikap, dan kemudian menciptakan beberapa konteks budaya dalam pikiran mereka tentang pluralitas dan perbedaan. Pluralitas dalam pembahasan ini adalah erat kaitannya dengan istilah bikulturalisme dan multikulturalisme.

6. Integrasi

Tahap etnorelatif yang terakhir ini melibatkan integrasi pluralitas sebagai sebuah filosofi dan pemahaman ke arah kemampuan untuk mengevaluasi perbedaan budaya. Perbedaan dievaluasi atas dasar pluralitas dan konteks, bukan dari perspektif budaya tunggal. Tingkat integrasi ini dapat menyebabkan marjinalitas konstruktif, di mana individu bisa hidup di batas pluralisme budaya yang berbeda dalam pikiran mereka, keluar-masuk pada pluralisme yang berbeda dengan tepat, sesuai dengan konteks sosial mereka.

Model IS Bennett tidak hanya mengidentifikasi tahap-tahap perkembangan dari etnosentris menuju sudut pandang etnorelatif dengan unik, namun juga mengidentifikasi keterampilan khusus, kognisi, dan proses emosional pada masing-masing tahap. Model itu kemudian memberikan beberapa tingkatan arah bagi pertumbuhan dan perkembangan IC atau IS, yang secara eksplisit menunjukkan keterampilan dan atribut khusus yang diperlukan untuk bergerak di sepanjang kontinum perkembangan yang mendasari model ini. Saat ini model yang lahir dari pekerjaan Bennett pada komunikasi antar budaya ini, telah menjadi rujukan utama di bidang budaya.

D. Menghadapi Konflik-konflik Antar Budaya

Konflik-konflik antar budaya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari komunikasi dan interaksi antar budaya. Perbedaan budaya membuat individu dapat saling mengerti satu sama lain, dan bisa menyampaikan pesan yang dimaksud dengan baik. Kesalahpahaman kecil kerap terjadi dalam sebuah komunikasi antar budaya, khususnya apabila terjadi dalam waktu yang lama. Bahkan ketika tidak timbul kesalahpahaman, kita sering harus mengalah atau mengabaikan hal-hal kecil yang mengganggu kita ketika seseorang dari budaya lain melakukan sesuatu yang membuat kita kecewa, meskipun mereka tidak melakukannya dengan sengaja. Kemampuan mengatasi konflik-konflik secara produktif dan efisien menjadi sesuatu yang sangat penting dalam membangun hubungan antar budaya melalui komunikasi.

Kita membutuhkan sebuah model proses dari pertumbuhan antar budaya untuk membangun sebuah komunikasi antar budaya yang efektif. Terdapat 2 model yang akan diterangkan dalam buku ini, yang pertama didasarkan pada ketrampilan manajemen konflik, dan yang kedua berdasar pada peraturan dan pengendalian emosi.

1) Manajemen Konflik

Ting-Toomey (1997) menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif membutuhkan pengetahuan dan penghargaan terhadap perbedaan budaya, termasuk di dalamnya kepekaan terhadap perbedaan antara pola komunikasi antara HC dengan LC, dan perbedaan persepsi budaya waktu. Dia menekankan pentingnya "*mindfulness*/kesadaran" dalam menangani konflik dalam komunikasi antar budaya. Menurut Langer (1989; dikutip dalam Ting-Toomey, 1997) *mindfulness* memberikan individu kesadaran tentang kebiasaan mereka sendiri, *mental script*, dan harapan komunikasi yang berkenaan dengan budaya. *Mindfulness* membuat seseorang senantiasa menciptakan kategori mental yang baru, tetap terbuka terhadap informasi baru, dan menyadari berbagai perspektif. Singkatnya, *mindfulness* membuat seseorang menjadi sadar dan teliti terhadap berbagai karakteristik yang berkaitan dengan etnorelatif.

Ting-Toomey (1997) memisahkan saran manajemen konflik yang efektif bagi orang-orang dengan kecenderungan individualis dengan manajemen konflik bagi orang-orang yang mempunyai kecenderungan kolektif. Orang-orang dengan kecenderungan budaya individualis, dalam menghadapi konflik budaya kolektif harus memperhatikan pentingnya keberanian, proaktif dalam menghadapi situasi konflik tingkat rendah; tidak boleh memaksa; peka terhadap pentingnya diam/tenang, *mindful observation*; melatih kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian, terutama dalam kaitannya dengan perasaan orang lain; membuang model menangani masalah secara langsung; dan melepaskan situasi konflik jika pihak lain tidak mau berurusan dengan mereka secara langsung.

Sedangkan individu kolektif yang menghadapi konflik dalam konteks individualis harus memperhatikan asumsi-asumsi dalam pemecahan masalah individualis; yaitu berfokus pada penyelesaian isu-isu utama dan mengekspresikan perasaan dan pendapat secara terbuka, terlibat dalam perilaku konflik asertif; mengambil tanggung jawab individu dalam menangani konflik; memberikan feedback verbal; menggunakan pesan-pesan verbal secara langsung; dan berkomitmen untuk segera menyelesaikan masalah dengan orang lain.

Singkatnya, menurut Ting-Toomey (1997) orang-orang dari budaya individualis dan kolektif harus menyadari bias-bias kognitif, afektif, dan perilaku, serta cara berfikir, dari segala sesuatu yang biasanya mereka abaikan dalam komunikasi dan situasi-situasi mediasi konflik. Mereka harus terbuka untuk belajar dan mencoba keterampilan komunikasi yang baru, dan menciptakan kategori mental yang baru dalam rangka membangun hubungan antar budaya yang baik.

2) Pengendalian/pengaturan emosi

Emosi memegang peranan penting dalam interaksi antar budaya, kemampuan untuk mengatur atau mengendalikan emosi merupakan kunci bagi pertumbuhan pribadi. Hampir semua individu mempunyai sifat altruistik, namun ketika terjadi sesuatu yang menyakiti atau mengganggu, pemikiran dan pandangan kita akan kembali ke cara yang lebih primitif dalam menyelesaikan masalah, kita tidak lagi bisa bersikap altruis karena terkunci dalam modus infantil/kekanak-kanakan. Konsep ini dikenal sebagai regresi, yang tidak terbatas terjadi pada anak-anak dan remaja saja, dalam beberapa kondisi orang dewasa juga mengalami regresi. Dalam kondisi ini individu dikuasai oleh perasaan negatif yang mengambil alih kontrol mereka. Bahkan orang yang paling altruistik atau kritis sekalipun, mungkin tidak akan berpikir atau bertindak secara konstruktif bila sedang dikuasai oleh emosi negatif.

Ketika menghadapi perbedaan budaya dan konflik dalam komunikasi antar budaya, individu-individu yang dapat mengontrol perasaan negatifnya, dengan cara menahan pemikiran, tindakan, dan perasaannya terlebih dahulu, akan lebih dapat terlibat dalam proses-proses lain yang akan membantu mereka memperluas pertimbangan dan atribusi terhadap penyebab perbedaan itu. Setelah emosi bisa dikontrol, individu dapat terlibat dalam pemikiran kritis tentang sebab-sebab perbedaan, dan menggunakan kerangka berpikirnya sendiri untuk menyadari sebab-sebab yang sebelumnya tidak disadarinya. Jika proses berpikir kritis ini terjadi, maka individu menjadi terbuka bagi alternatif-alternatif mengenai penyebab perbedaan, sehingga memiliki fleksibilitas untuk menerima atau menolak perbedaan-perbedaan tersebut.

Mengatur atau mengontrol emosi negatif merupakan kemampuan utama dalam komunikasi supaya kita lebih terlibat dalam penciptaan kategori mental baru yang lebih konstruktif dan terbuka. Menguasai model mental yang paling kompleks dari komunikasi antar budaya yang efektif, tidak akan banyak membantu kecuali kita mampu menghadapi emosi negatif yang terjadi dalam komunikasi antar budaya, kita harus menyingkirkannya untuk sementara waktu sampai kita dapat terlibat dalam proses berpikir yang lebih konstruktif, yang melibatkan penciptaan kategori mental yang baru melalui berpikir kritis.

Mengatur emosi adalah kunci untuk membuka pintu menuju proses-proses kompleks yang lebih maju.

VI. KESIMPULAN

Komunikasi adalah sebuah proses yang kaya dan kompleks, yang melibatkan beberapa pesan yang dikirim melalui beberapa sistem sinyal. Budaya memiliki pengaruh yang luas pada *encoding* sinyal-sinyal verbal dan non verbal, dan pada proses *decoding* dari sinyal-sinyal tersebut. Karena pengaruh inilah, konflik dan kesalahpahaman menjadi tidak terhindarkan dalam komunikasi antar budaya. Untuk mengatasi kendala ini, para ilmuwan telah mengusulkan sebuah model pertumbuhan pribadi yang berfokus pada pengaturan emosi dan kesadaran. Individu yang terlibat dalam proses ini dapat meningkatkan sensitivitas antar budaya mereka, menciptakan kategori mental yang baru, menghormati dan terbuka terhadap perbedaan budaya, serta berempati terhadap orang lain.

Penelitian tentang komunikasi antar budaya telah memberikan sumbangan yang besar dalam menentukan komponen unik proses komunikasi antar budaya. Namun, masih banyak yang harus dilakukan. Sebagai contoh, banyak penelitian di bidang ini didasarkan pada survei angket yang menggunakan situasi nyata maupun imajiner di masa lalu, hal ini menimbulkan pertanyaan tentang kesesuaiannya dengan kehidupan nyata. Masih dibutuhkan penelitian-penelitian yang membahas tentang kognisi, emosi, dan perilaku dalam situasi komunikasi antar budaya yang nyata.

Riset lanjutan juga perlu dilakukan agar ide-ide seperti hambatan, IS, ICC, manajemen konflik, dan pengaturan emosi, dapat diterapkan menjadi program intervensi yang bermakna dan berguna, dan kemudian menghasilkan data yang berguna untuk meningkatkan komunikasi antar budaya. Salah satu pengembangan lanjutan yang juga dibutuhkan yaitu penciptaan tes psikometri yang valid dan dapat memprediksi sejauh mana individu akan berhasil dalam komunikasi dan penyesuaian antarbudaya.

Akhirnya, harapan penulis yaitu bahwa informasi yang disajikan dalam bab ini akan membuat kita duduk kembali dan merenungkan kembali apa yang selama ini telah membutakan mata kita ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Penulis telah memberikan kita cara untuk berpindah dari interaksi yang berdasar etnosentris menuju ke arah etnorelatif.

DAFTAR RUJUKAN

Pedersen, P.B.; Draguns, J.G.; Lonner, W.J. dan Trimble, J.E. 2002. *Counseling Across Cultures*. 5th Edition. London: Sage

Matsumoto, D. 2000. *Culture and Psychology*. 2th Edition. Belmont, CA: Wadsworth