

MEMAHAMI PERBEDAAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DI LINGKUNGAN TEMPAT KERJA

Understanding Intercultural Communication Differences in the Workplace

Dina Sudarmika

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bung Karno

*Email: dinaeffendie@gmail.com

Abstract: *Different cultural backgrounds influence perception, message delivery, and interaction in the workplace. This article explains effective intercultural communication by examining low-context culture, high-context culture, and mindfulness. It uses a qualitative literature-review approach. The discussion indicates that intercultural communication requires respect for other people and cultures, recognition of their right to act differently, and a willingness to live together in diversity. Communication effectiveness also depends on the ability to understand explicit and implicit messages, reduce prejudice and ethnocentrism, and mindfully manage uncertainty and anxiety. Knowledge, cultural awareness, communication skills, and psychological adjustment help sustain harmonious intercultural interaction in the workplace.*

Keywords: Intercultural communication; Mindfulness; Workplace; Cultural context; Communication competence

Abstrak: Perbedaan latar belakang budaya memengaruhi persepsi, cara menyampaikan pesan, dan proses interaksi di lingkungan kerja. Artikel ini bertujuan menjelaskan komunikasi antarbudaya yang efektif dengan menelaah budaya konteks rendah, budaya konteks tinggi, dan mindfulness. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan. Pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya memerlukan penghormatan terhadap manusia dan kebudayaan lain, pengakuan atas hak untuk bertindak berbeda, serta kesediaan hidup bersama dalam keberagaman. Efektivitas komunikasi juga ditentukan oleh kemampuan memahami pesan eksplisit dan implisit, mengurangi prasangka dan etnosentrisme, serta mengelola ketidakpastian dan kecemasan secara *mindful*. Pengetahuan, kesadaran budaya, keterampilan komunikasi, dan penyesuaian psikologis membantu menjaga harmonisasi interaksi antarbudaya di tempat kerja.

Kata Kunci: Komunikasi antarbudaya; Mindfulness; Lingkungan kerja; Konteks budaya; Kompetensi komunikasi

1. Pendahuluan

Budaya pada dasarnya merupakan nilai-nilai yang muncul dari proses interaksi antar-budaya. Nilai-nilai ini diakui, baik secara langsung maupun tidak, seiring dengan waktu yang dilalui dalam interaksi tersebut. Bahkan terkadang sebuah nilai tersebut berlangsung di bawah kesadaran individu dan diwariskan pada generasi berikutnya.

Merujuk arti budaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003: 169), budaya dapat diartikan sebagai (1) pikiran, akal budi; (2) adat istiadat; (3) sesuatu mengenai kebudayaan yang sudah berkembang; (4) sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan yang sudah sukar diubah.

Dalam pendekatan teoretis, misalnya dalam tradisi antropologi, Clifford Geertz (dalam Martin dan Nakayama, 1997: 47) mengartikan budaya sebagai nilai yang secara historis memiliki karakteristiknya tersendiri dan bisa dilihat dari simbol-simbol yang muncul.

Simbol tersebut bermakna bagi sistem konsep dan ekspresi komunikasi di antara manusia yang mengandung makna dan terus berkembang seiring pengetahuan manusia dalam menjalani kehidupan ini.

Dalam kajian sosiologi komunikasi, komunikasi dijelaskan sebagai sebuah proses memaknai yang dilakukan oleh seseorang terhadap informasi, sikap, dan perilaku orang lain yang berbentuk pengetahuan, pembicaraan dan gerak-gerik atau sikap, perilaku, dan perasaan-perasaan sehingga seseorang membuat reaksi-reaksi terhadap informasi, sikap, dan perilaku tersebut berdasarkan pada pengalaman yang pernah dia alami.

Fenomena komunikasi sangat dipengaruhi oleh media yang digunakan, sehingga media kadang kala juga ikut memengaruhi isi informasi dan penafsiran, bahkan media juga merupakan pesan itu sendiri. Contoh seorang pria yang memberikan bunga kepada seorang gadis, maka pemberian tersebut dapat diartikan sebagai ungkapan perasaan cinta, persahabatan, perdamaian, simpati dan sebagainya. Dengan demikian hal penting dalam komunikasi adalah bagaimana seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain, seperti misalnya pembicaraan, gerakan, sikap dan simbol-simbol yang digunakan (Bungin, 2006: 57)

Dalam komunikasi terdapat tiga unsur yang selalu hadir, yaitu sumber informasi (sender), saluran (media), dan penerima informasi (audience). Sumber menyediakan informasi, saluran membawa pesan, dan penerima menafsirkan pesan tersebut. Pemaknaan bersifat subjektif karena dipengaruhi pengetahuan masing-masing pihak dan bersifat kontekstual karena berkaitan dengan waktu, tempat, serta kondisi sosial budaya (Bungin, 2006: 57-58).

Budaya membentuk cara individu berpikir, berperilaku, dan berkomunikasi. Nilai budaya ditanamkan sejak awal kehidupan, diwariskan antargenerasi, dan menjadi kerangka untuk menafsirkan perilaku orang lain. Perbedaan kerangka tersebut dapat memunculkan benturan persepsi apabila setiap pihak menilai budaya lain hanya berdasarkan latar budayanya sendiri (Tubbs dan Moss, 1996: 237).

Kesalahpahaman antarbudaya dapat dikurangi dengan mengenali karakter budaya sendiri dan budaya pihak lain. Unsur yang perlu diperhatikan mencakup komunikasi, penampilan, makanan, waktu, penghargaan, nilai dan norma, konsep diri dan ruang, proses belajar, serta kepercayaan dan sikap (Khotimah, 2000: 52).

Mulyana (2002: 36) merumuskan empat sikap untuk membangun komunikasi efektif dengan pihak yang berbeda budaya:

1. kita harus selalu menunda penilaian kita atas pandangan dan perilaku orang lain, karena penilaian kita tersebut sering kali bersifat subjektif, dalam pengertian berdasarkan persepsi kita sendiri yang dipengaruhi oleh budaya kita atau dengan kata lain, jangan biarkan stereotipe menjebak dan menyesatkan kita ketika kita berkomunikasi dengan orang lain.
2. kita harus berempati dengan mitra komunikasi kita, berusaha menempatkan diri kita pada posisinya. Gunakan sapaan yang layak sesuai dengan budayanya.
3. kita dituntut untuk selalu tertarik kepada orang lain sebagai individu yang unik, bukan sebagai anggota dari suatu kategori rasial, suku, agama dan sosial tertentu.
4. kita harus menguasai setidaknya bahasa verbal dan nonverbal dan sistem nilai yang mereka anut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Bogdan dalam Moleong, 2005: 4). Pendekatan ini diharapkan menghasilkan data yang lengkap, mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (library research) atau studi bibliografi. Teknik ini menelusuri sumber tertulis berupa buku, laporan penelitian, jurnal, dan sumber sejenis yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoretis dan referensi mengenai nilai, budaya, serta norma yang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan penting karena penelitian tidak terlepas dari literatur ilmiah (Sugiyono, 2012: 291).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Komunikasi Antarbudaya di Lingkungan Kerja

Organisasi memerlukan budaya sebagai pedoman bersama, tetapi anggotanya dapat berasal dari daerah, suku, agama, dan latar sosial yang berbeda. Interaksi di tempat kerja karena itu selalu melibatkan perjumpaan nilai dan kebiasaan yang dibawa oleh setiap individu (Purwanto, 2011).

Mulyana (2001: v) mendefinisikan komunikasi antarbudaya sebagai komunikasi antara orang-orang yang berbeda budaya, termasuk perbedaan ras, etnik, dan sosial ekonomi. Liliweri (2003: 9) menekankan proses pengalihan pesan melalui saluran tertentu antara pihak-pihak berlatar budaya berbeda yang menghasilkan efek tertentu.

Kajian komunikasi antarbudaya menelaah pengaruh kebudayaan terhadap proses komunikasi. Hart (dalam Liliweri, 2008) menempatkan efek budaya sebagai perhatian utama, sedangkan Hall menegaskan hubungan timbal balik bahwa budaya membentuk komunikasi dan komunikasi turut membentuk budaya (dalam Khotimah, 2000: 48).

Pesan dalam komunikasi antarbudaya tidak berdiri sendiri karena dipengaruhi kebiasaan pribadi dan kebiasaan sosial masyarakat. Pilihan kata, sikap, tindakan, dan simbol yang digunakan komunikator membawa karakter budaya yang melingkupinya (Fisher dalam Mulyana dan Rakhmat, 2001: 45).

Semakin besar perbedaan budaya, semakin tinggi pula risiko ketidakpastian dan kesalahan interpretasi pesan verbal maupun nonverbal. Komunikasi efektif karena itu memerlukan ketelitian dalam menafsirkan pesan, pengetahuan mengenai pihak lain, dan kesiediaan menghadapi ambiguitas (Liliweri, 2003: 12).

Komunikasi antarbudaya yang efektif perlu memperhatikan empat prinsip berikut:

1. menghormati anggota budaya lain sebagai manusia.
2. menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang dikehendaki.
3. menghormati hak anggota budaya lain untuk bertindak berbeda dari cara bertindak; dan.
4. komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangi hidup bersama orang dari budaya lain Schramm dalam (Mulyana dan Rakhmat, 2001: 6-7).

3.2. Budaya Konteks Tinggi dan Budaya Konteks Rendah

Pengamatan penulis terhadap interaksi dan komunikasi antarbudaya di lingkungan kerja, khususnya di antara staf dan dosen FISIP Universitas Bung Karno, menunjukkan adanya pola budaya konteks rendah dan budaya konteks tinggi. Kedua pola tersebut tidak menempatkan seseorang secara mutlak dalam satu kategori karena unsur keduanya dapat muncul sesuai situasi komunikasi.

Gamsriegler (2005) membedakan gaya komunikasi lintas budaya ke dalam budaya konteks rendah dan budaya konteks tinggi. Perbedaan suku, etnis, agama, dan latar budaya di lingkungan kerja membuat para partisipan perlu memahami karakter kedua pola tersebut.

Tidak ada kebudayaan yang hanya menggunakan satu pola komunikasi secara eksklusif. Staf dan dosen yang berasal dari beragam daerah, seperti Manado, Batak, Jawa, Sunda, Jambi, Padang, dan Aceh, dapat menggunakan kedua pola tersebut sesuai konteks interaksi.

3.2.1. Budaya Konteks Rendah

Budaya konteks rendah ditandai oleh pesan verbal yang eksplisit, gaya bicara langsung, lugas, dan terus terang (Dumbrava, 2010). Hall (dalam Liliweri, 2011: 191) menjelaskan bahwa kode pesan dalam budaya konteks rendah cenderung denotatif sehingga informasi lebih mudah dibagikan dan ditafsirkan. Para komunikator menyatakan apa yang mereka maksudkan dan memaksudkan apa yang mereka katakan.

3.2.2. Budaya Konteks Tinggi

Budaya konteks tinggi lebih banyak mengandalkan pesan implisit, simbol, isyarat nonverbal, dan pemahaman bersama. Pola tutur dapat memuat basa-basi karena sebagian makna berada pada relasi dan situasi komunikasi, bukan hanya pada kata-kata (Dumbrava, 2010; Hall dalam Liliweri, 2011: 191). Pola ini dapat ditemukan dalam interaksi antardosen dan staf dengan latar suku, agama, dan etnis yang beragam.

3.3. Faktor Pembentuk Konteks

Konteks komunikasi dibentuk oleh tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu penginderaan, persepsi, dan kognisi. Ketiganya memengaruhi cara individu menerima rangsangan, memberi makna, mengingat informasi, menilai situasi, serta mengambil keputusan.

1. Penginderaan (sense) merupakan respons pancaindra terhadap objek eksternal melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan sentuhan.
2. Persepsi merupakan pengalaman ketika individu menafsirkan informasi sensoris mengenai orang, benda, dan peristiwa di sekelilingnya (Corsini, 1994).
3. Kognisi mencakup aktivitas mental seperti perhatian, ingatan, imajinasi, bahasa, penalaran, pemecahan masalah, dan bentuk kecerdasan lainnya.

3.4. Faktor yang Memperlemah Konteks

Gangguan atau noise dapat memperlemah konteks dan menurunkan keandalan komunikasi. Gangguan tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga dapat muncul dalam proses kognitif pengirim maupun penerima. Ketika persepsi dan penalaran terganggu, konteks pesan menjadi tidak lengkap dan peluang salah tafsir meningkat (Liliweri, 2011: 192).

3.5. Komunikasi Antarbudaya yang *mindful*

Komunikasi antarbudaya menjadi efektif ketika para partisipan berada dalam situasi *mindful*. Situasi ini terbentuk apabila mereka mampu mengurangi persepsi negatif, etnosentrisme, prasangka, dan stereotip serta mengelola kecemasan dan ketidakpastian.

1. salah satu strategi komunikatif paling impresif untuk mengatasi stres adalah strategi kehati-hatian.
2. kehati-hatian adalah seni menerima kehidupan ketika kehidupan itu datang dan menikmati dari saat ke saat.
3. kehati-hatian mendorong kita untuk hidup seolah-olah setiap saat itu penting, yang berarti bahwa setiap saat harus diperhatikan, dijaga, diterima, dan dihargai.

Buber (dalam Turnomo, 2005: 64) membedakan relasi I-It (Aku-Itu) dan I-Thou (Aku-Engkau). Relasi Aku-Itu menempatkan pihak lain sebagai objek yang dapat digunakan atau dimanipulasi. Sebaliknya, relasi Aku-Engkau menghormati pihak lain sebagai subjek yang berharga serta mendorong empati dan pengungkapan diri.

Komunikasi antarbudaya tidak berlangsung secara *mindful* apabila partisipan menempatkan pihak lain sebagai objek. Situasi *mindful* tercipta ketika setiap partisipan membangun relasi Aku-Engkau dan mengakui martabat pihak lain.

Di lingkungan kerja, prinsip tersebut diterapkan dengan memperlakukan rekan dari budaya berbeda sebagai mitra dialog, bukan sebagai stereotip atau objek penilaian.

3.6. Proses Komunikasi Antarbudaya yang *mindful*

Gudykunts (dalam Rini, 2013: 114-118) menjelaskan enam unsur yang membantu individu mengelola kecemasan dan ketidakpastian ketika berkomunikasi dengan orang dari budaya berbeda:

1. Diri dan konsep diri, yaitu kemampuan menjaga harga diri serta mengatur kecemasan ketika berinteraksi lintas budaya.
2. Motivasi berinteraksi dengan orang asing, terutama kebutuhan akan keterhubungan dan penerimaan dalam kelompok.
3. Reaksi terhadap orang asing, termasuk kemampuan memproses informasi kompleks dan bertoleransi terhadap ambiguitas.
4. Kategorisasi sosial, yaitu penggunaan kesamaan personal untuk memahami pihak lain tanpa mereduksinya menjadi stereotip kelompok.
5. Proses situasional, karena suasana yang tidak formal dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan.
6. Koneksi dengan orang asing, sebab ketertarikan dan kerja sama lintas budaya dapat menurunkan kecemasan serta meningkatkan kemampuan memprediksi perilaku.

Keenam unsur tersebut menjelaskan faktor yang memengaruhi kecemasan dan ketidakpastian ketika individu bertemu dengan pihak dari budaya berbeda. Gudykunts memandang komunikasi antarbudaya sebagai perluasan prinsip komunikasi antarpersonal.

Dalam situasi antarbudaya, ketidakpastian berhubungan dengan kemampuan kognitif untuk memahami dan memprediksi perilaku, sedangkan kecemasan berhubungan dengan perasaan tidak nyaman, tegang, khawatir, atau gelisah. Keduanya saling berkaitan dan dapat menyebabkan kegagalan komunikasi apabila tidak dikelola secara *mindful*.

Semakin lebar kesenjangan budaya antara kelompok sendiri dan kelompok lain, semakin tinggi potensi ketidakpastian dan kecemasan. Pengetahuan, pengalaman, dan interaksi yang terkelola membantu individu menafsirkan pesan secara lebih akurat (Turnomo dalam Rini, 2013: 118).

3.7. Kompetensi Komunikasi Antarbudaya

Jandt merumuskan empat kecakapan komunikasi antarbudaya yang *mindful*:

1. Kekuatan kepribadian, meliputi konsep diri (*self-concept*), pengungkapan diri (*self-disclosure*), pemantauan diri (*self-monitoring*), dan relaksasi sosial.
2. Kecakapan komunikasi, meliputi kecakapan menyusun pesan, keluwesan perilaku, manajemen interaksi, dan kecakapan sosial.

3. Penyesuaian psikologis (*psychological adjustment*).
4. Kesadaran budaya (*cultural awareness*).

Littlejohn membagi kemampuan komunikasi antarbudaya menjadi tiga komponen:

1. Pengetahuan, yaitu pemahaman mengenai identitas budaya sendiri dan kemampuan mengenali hal yang penting bagi pihak lain.
2. Kesadaran (*mindfulness*), yaitu kesiapan untuk memperhatikan situasi secara teliti dan berpindah ke perspektif baru.
3. Keterampilan, yaitu kemampuan menegosiasikan identitas melalui observasi, menyimak, empati, kepekaan nonverbal, kesopanan, penyusunan ulang, dan kolaborasi (Littlejohn, 2009: 133-134).

4. Kesimpulan

Lingkungan kerja merupakan ruang sosialisasi yang mempertemukan individu dari latar budaya berbeda. Karena itu, kecakapan komunikasi antarbudaya diperlukan untuk mengurangi kesalahpahaman, ketidakpastian, dan kecemasan dalam interaksi sehari-hari. Pemahaman terhadap budaya konteks rendah dan budaya konteks tinggi membantu individu menafsirkan pesan verbal, nonverbal, eksplisit, dan implisit secara lebih tepat. Sikap *mindful*, pengetahuan budaya, penyesuaian psikologis, dan keterampilan komunikasi pada akhirnya mendukung hubungan kerja yang harmonis di tengah keberagaman.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada.
- Darmastuti, Rini. 2013. Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya. Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya pada Kehidupan Masyarakat Samin dan Masyarakat Rote Ndao, NTT. Yogyakarta: Buku Litera.
- De Vito, Joseph A. 1997. Komunikasi Antar Manusia, terjemahan Agus Mulyana. Jakarta: Profesional Books.
- Gamsriegler, Angela. 2005. High Context and Low Context Communication Styles. Studiengang Informationsberufe; Information & Knowledge.
- Liliweri, Alo. 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana Prenada.
- Mulyana, Deddy. 2003. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar. Cetakan Kelima. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2010. Komunikasi Antarbudaya di Era Budaya Siber. Jakarta: Kencana Prenada.
- Samovar, Larry and Porter, Richard E. 1991. Communication Between Cultures. Belmont: C. A. Wadsworth.
- Schramm, Wilbur. 2001. Perihal Membangun Jembatan, Dalam: Komunikasi Antarbudaya, Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya. Editor: Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss. 1996. Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi. Buku Pertama dan Penerjemah Deddy Mulyana. Bandung: Rosdakarya.

