

# Memahami Komunikasi Antarbudaya

Emma Khotimah

---

*Setiap hari, setiap dari kita berkomunikasi. Tetapi, tidak dengan sendirinya setiap orang akan terampil melakukan komunikasi yang efektif dengan orang lain. Terlebih, bila orang yang terlibat dalam komunikasi itu berbeda budaya. Sejarah telah membuktikan, dari masa ke masa, kesalahpahaman memahami pesan, perilaku, atau peristiwa komunikasi; telah menyebabkan suasana yang tidak diharapkan, mulai dari penilaian yang merendahkan terhadap orang lain, cemoohan, cercaan, isolasi, sampai kepada tindakan-tindakan kekerasan. Bahkan, beberapa peperangan antarbangsa, antarnegara, dan antarsuku, diakibatkan perbedaan dan kekeliruan dalam mempersepsi pesan, perilaku, dan peristiwa komunikasi. Oleh karena itu, kajian komunikasi antarbudaya sangat relevan dengan berbagai persoalan kekinian, di mana setiap orang, disengaja atau tidak, suka atau tidak, akan semakin intensif terlibat dalam kontak sosial dengan orang-orang yang berbeda budaya.*

---

## 1. Pendahuluan

*“ Tantangan terbesar dalam komunikasi adalah mengerti pikiran, latar belakang dan proses berpikir pendengar Anda. Bila Anda tahu ini, Anda dapat mencegah banyak “gangguan komunikasi.”<sup>1</sup>*

Douglash Wead, yang akrab dipanggil Doug Wead — salah seorang mantan penasihat Presiden Ronald Reagan dan George Bush serta kini menjadi *campaign* manajer-nya George Bush Junior, dalam sebuah seminar bisnis di Jakarta, pada 4 Maret 2000, bercerita tentang pengalamannya sewaktu di Perancis.

Karena koran-koran berbahasa Perancis (tempat asal istrinya) berukuran kecil, ia suka mempergunakannya sebagai alas ketika duduk-duduk di taman. Namun, tindakannya membuat seseorang bertanya, “Apakah koran itu Anda baca?” Doug Wead heran. Sudah jelas koran itu dia duduki. Keesokan harinya, ketika menunggu kereta, Mr. Wead melakukan hal sama. Kembali seseorang bertanya, “Koran itu Anda baca ?” Mr. Wead geleng-geleng kepala.

Orang Perancis itu menilai, orang Amerika ini

aneh, “Kok, koran diduduki, bukannya dibaca”.

Seorang mahasiswa Korea merasa tersinggung ketika ia mengunjungi teman Amerikanya. Mahasiswa Amerika itu berkata di jendela, “Maaf, saya tidak punya waktu, sekarang sedang belajar.” Lalu, ia menutup jendela.

“Saya tidak mengerti, kata mahasiswa Korea itu, “dalam budaya saya, pribumi seharusnya menyambut tamu, suka atau tidak suka, sibuk atau tidak sibuk, juga pribumi tidak pernah berbicara tanpa membuka pintu”.<sup>2</sup>

Terdapat banyak bukti bahwa kekeliruan dalam menafsirkan suatu pesan, atau perilaku komunikasi, dapat menimbulkan kesan dan penilaian buruk. Bahkan, lebih jauh lagi, telah banyak mengakibatkan permusuhan, pertikaian, malah peperangan antarras, antarsuku, bahkan antarnegara. Seperti contoh berikut ini.

Suatu perang terjadi antara sebuah kerajaan dengan penjajah karena perkara “sepele”. Ketika berkunjung ke kerajaan itu, komandan bule mencium tangan sang permaisuri sebagai tanda penghormatan. Raja marah, menganggap pemimpin kolonial itu kurang ajar.<sup>3</sup>

Paparan cerita tersebut menandakan bahwa komunikasi antarbudaya bukanlah hal baru dan asing. Setiap dari kita, dapat dipastikan, pernah terlibat komunikasi antarbudaya. Saat kita berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda bangsa, ras, bahasa, agama, tingkat pendidikan, status sosial, atau bahkan jenis kelamin.<sup>4</sup> Pada kegiatan komunikasi tersebut, ada yang menimbulkan masalah, ada juga yang tidak.

Beberapa catatan sejarah, berikut ini akan mempertegas uraian pembuka bahwa sesuatu hal yang sepele, justru dapat menimbulkan reaksi yang hebat pada seseorang. Reaksi yang ditunjukkan, bahkan jauh melampaui batas-batas kewajaran. Misalnya:

(1) Tumpahnya segelas air, yang mengenai Marquis de Torey, menyebabkan perang antara Perancis dan Inggris; (2) Akibat seorang anak kecil melempar Duc de Gruise dengan kerikil, terjadilah pembantaian massal, yang dikenal dengan sebutan pembantaian "Vassy" dan Perang Tiga Puluh Tahun (*Thirty Year's War*).<sup>5</sup>

Pada zaman sekarang, ketika orang dengan mudahnya berpindah dari satu tempat ke tempat lain, berinteraksi dengan berbagai orang dari berbagai latar belakang yang berbeda — bahkan dengan digunakannya transportasi modern, serta jaringan komunikasi yang menciptakan dunia tanpa-batas seperti digambarkan McLuhan (1962), "*Characterized today' world as a 'global village*"<sup>6</sup> — maka komunikasi antarbudaya adalah sebuah keniscayaan untuk dipahami dan dikaji, agar sejarah kelabu akibat penafsiran yang berbeda, pemberian makna yang berbeda tidak menimbulkan akibat-akibat fatal; seperti perceraian suami-istri karena perbedaan pandangan budaya. Suami menganggap istrinya kurang sopan akibat istrinya, yang berasal dari budaya yang berbeda, memiliki sopan santun yang berbeda. Seorang TKW (Tenaga Kerja Wanita), harus menghadapi dakwaan hukuman mati gara-gara tidak menguasai bahasa Arab, karena ketidaktahuan perilaku menggelengkan kepala — ketika menyangkal dak'waan, bagi orang Arab, berarti menyetujui.

Semua itu mengilustrasikan kegagalan beradaptasi dengan lingkungan budaya lain, yang baru dimasukinya, dapat berakibat buruk. Dalam dimensi komunikasi, kegagalan tersebut dapat dirumuskan sebagai ketidakmampuan berkomunikasi secara efektif dengan orang lain.

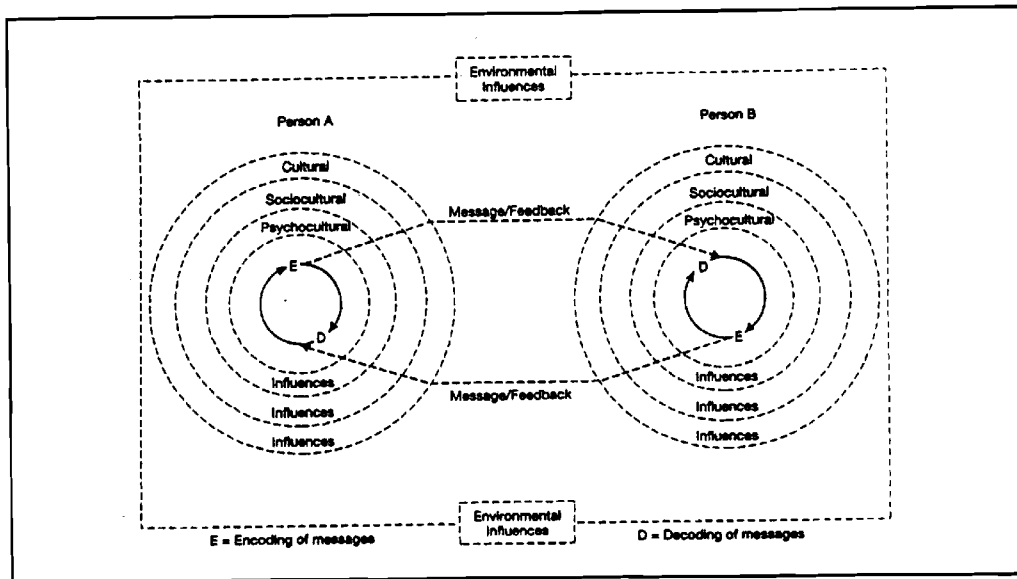
## 2. Konseptualisasi

Berbicara komunikasi antarbudaya, kita akan melibatkan dua buah *term* yang sangat kompleks: komunikasi dan budaya. Bahkan, untuk merumuskan budaya saja, Godykunst dan Yun kim, menyebut, "*More than one hundred definition of the term have been suggested.*"<sup>7</sup> Sementara, komunikasi sendiri begitu beragam dan mengandung kontrovensi dalam pendefinisannya. Tapi, yang jelas, menurut Edward T. Hall (1959), *Culture is communication and communication is culture.*<sup>8</sup> Karena itu, para ilmuwan sosial memandang budaya dan komunikasi dalam bentuk hubungan timbal balik. "Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya, komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan, atau mewariskan budaya".<sup>9</sup>

Memahami komunikasi antarbudaya tidak terlepas dari kegiatan memahami komunikasi insani (*human communication*), sebagaimana diungkapkan Samovar dan Porter, "*to understand intercultural interaction one must first understand human communication.*"<sup>10</sup>

Adapun yang membuat komunikasi insani menjadi unik adalah kemampuannya, yang istimewa, untuk menciptakan, dan menggunakan, lambang-lambang; sehingga dengan kemampuan ini manusia dapat berbagi pengalaman, secara tidak langsung, maupun memahami pengalaman orang lain. Lambang sendiri diartikan sebagai sesuatu yang digunakan, atau dipandang mewakili hal lainnya. Oleh karena itu, dalam pembatasan ini, komunikasi insani dirumuskan sebagai "proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih."<sup>11</sup>

## Model Komunikasi Antarbudaya



Model Gudykunst dan Kim

Sumber: William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 33.

Melihat gambaran di atas, jelaslah, bahwa semakin dekat, semakin mirip dan sama, lingkungan kultural, sosiokultural, dan *psychocultural*, antara orang-orang yang berkomunikasi, maka semakin besarlah kemungkinan komunikasi itu efektif. Karena, makna yang dimiliki atas lambang-lambang yang dipergunakan dalam proses komunikasi itu, kemungkinan sama persis, atau paling tidak memiliki kemiripan. Juga sebaliknya, semakin berbeda, dan semakin jauh, karakteristik budaya orang yang berkomunikasi, semakin besar kemungkinan terjadinya benturan, dan perbedaan persepsi, dalam komunikasi yang dilakukannya.

Komunikasi antarbudaya terjadi antara orang-orang yang berbeda bangsa, ras, bahasa, agama, tingkat pendidikan, status sosial, atau bahkan jenis kelamin; serta, berkaitan erat dengan pembahasan komunikasi insani. Ada tiga hal penting yang akan dijelaskan, dalam memahami komunikasi antarbudaya, yakni: persepsi, komunikasi verbal, dan komunikasi nonverbal. Ketiga elemen ini

merupakan bangunan dasar penyebab kegagalan, sekaligus keberhasilan, komunikasi antarbudaya.

## 2. Persepsi

*Members of different cultures look differently at the world around them. Some believe that the physical world is real. Others believe that it is just an illusion. Some believe everything around them is permanent while others say it is transient, reality is not the same for all people.*<sup>12</sup> K.S. Sifaram dan Roy T. Cogdell, dengan ilustrasi yang jelas, memberi gambaran bahwa setiap orang, dari budaya tertentu, memiliki potensi dasar untuk berbeda dalam mempersepsi, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial.

Dengan kata lain, setiap orang akan memiliki gambaran yang berbeda mengenai realitas yang ada disekelilingnya. Persepsi sosial tidaklah sederhana persepsi terhadap lingkungan fisik. Persepsi sosial, yang muncul dalam komunikasi,

mengandung beberapa prinsip penting yaitu: <sup>13</sup>

#### *Persepsi Berdasarkan Pengalaman.*

Persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian, dan reaksi mereka, terhadap itu, berdasarkan pengalaman/pembelajaran; berkaitan dengan seseorang, objek, atau kejadian serupa. Cara seseorang menilai wanita ideal, suami ideal, pekerjaan, sekolah, perilaku yang pantas; cara berpakaian yang lazim, merupakan konstruk sosial yang diakumulasi, dari waktu ke waktu, oleh kontak sosial dan lingkungan sosial, di mana orang tersebut berada.

Gambaran berikut akan memperjelas prinsip ini. Bagi orang Timur, kebiasaan saling menyapa bila bertemu merupakan hal yang wajar; akan tetapi, bagi orang Barat, kebiasaan tersebut dinilai sebagai hal yang kurang wajar (terlalu banyak basa-basi). Berbicara dengan intonasi tinggi, bagi orang Jawa dinilai kurang begitu sopan, namun, untuk beberapa kultur, seperti, orang Sulawesi, Sumatera, dan Kalimantan, adalah sebuah kewajaran.

#### *Persepsi Bersifat Selektif*

Setiap saat, seseorang akan dikelilingi oleh jutaan rangsangan inderawi. Untunglah, ada atensi pada manusia, sehingga orang hanya akan menangkap rangsangan-rangsangan yang menarik perhatiannya saja. Ada dua faktor yang mempengaruhi atensi ini, yakni (1) faktor internal: biologis, fisiologis, faktor-faktor sosial budaya seperti, gender, agama, tingkat pendidikan, dan pekerjaan; serta faktor psikologis seperti, kemauan, motivasi, dan pengharapan; (2) faktor eksternal, yakni, atribut-atribut objek yang dipersepsi, seperti gerakan, intensitas, kontras, kebaruan, dan perulangan objek yang dipersepsi.

Sebagai contoh, bila kita haus, maka atensi (perhatian) kita terhadap minuman akan lebih tinggi dibandingkan kepada objek lainnya (internal). Penampilan yang berbeda dengan orang, di sekitarnya, akan menarik atensi orang lain (eksternal).

#### *Persepsi Bersifat Dugaan*

Data yang diperoleh mengenai objek lewat penginderaan, kerap tidak lengkap; seringkali menyebabkan persepsi merupakan loncatan

langsung pada kesimpulan. Proses ini, menyebabkan orang menafsirkan suatu objek lebih lengkap. Misalnya, bila ada kapal laut dari kejauhan, kita langsung membayangkan ada sejumlah orang di dalamnya, sejumlah mobil dan peralatan kapal, seperti sekoci, dan sebagainya.

#### *Persepsi Bersifat Evaluatif*

Persepsi bersifat pribadi dan subjektif. Menurut Andrea I Rich, "Persepsi pada dasarnya mewakili keadaan fisik dan psikologis individu alih-alih menunjukkan karakteristik dan kualitas mutlak objek yang dipersepsi." <sup>14</sup> Misalnya, bila kita pendiam, kita cenderung menilai orang yang periang sebagai orang yang supel dan mudah bergaul, dan sebaliknya.

#### *Persepsi Bersifat Kontekstual*

(1) Kontekstual dalam pengertian struktur objek, atau kejadian berdasarkan prinsip kemiripan atau kedekatan dan kelengkapan.

(2) Kontekstual, dalam arti, kita cenderung mempersepsi suatu rangsangan, atau kejadian yang terdiri atas objek dan latar belakangnya. Misalnya, ketika kita mengisi teka-teki silang (TTS), prinsip ini jelas berlaku.

### **3. Komunikasi Verbal**

*Every culture has a system of language with which people are to communicate with another people. Language is induced culturally, and thus it reflects the values of culture.* <sup>15</sup>

Oleh karena, nilai-nilai yang dianut suatu kultur, berbeda, maka dengan sendirinya makna bahasa, pada setiap budaya akan berbeda. Bahasa, sebagai sistem kode verbal, terbentuk atas seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. <sup>16</sup> Bahasa sendirinya terikat oleh budaya. Karenanya, menurut hipotesis Sapir - Whorf, sering juga disebut teori relativitas linguistik. Sebenarnya, setiap bahasa menunjukkan suatu dunia simbolik yang khas, yang melukiskan realitas pikiran, pengalaman batin, dan kebutuhan pemakainya. <sup>17</sup>

Banyak kejadian sehari-hari akibat mengucapkan kata-kata tertentu, yang dimaknai

berbeda oleh orang yang berbeda budaya, menyebabkan kesalahpahaman, kebencian, dan keretakan hubungan antarmanusia. Perbedaan makna simbol verbal terjadi. Salah satunya ketika, seorang pria berkebangsaan Rusia, menulis dalam salah satu suratnya, "*I dream to marry you*" kepada calon istrinya di Indonesia. Calon isterinya, tersinggung sekali, karena kata *dream*, dalam pandangan dia, tidak mengandung makna serius (sungguh-sungguh). *Dream*, dalam bahasa Indonesia, lebih dimaknai sebagai "memimpikan" (angan-angan). Baru beberapa waktu kemudian, saat wanita tersebut mulai banyak mendengarkan kaset berbahasa Inggris dan berinteraksi dalam bahasa Inggris, kata itu ternyata bermakna *cita-cita*, yaitu, sesuatu yang akan diperjuangkan oleh seseorang, walau apa pun yang terjadi untuk meraihnya. Hampir saja, terjadi keretakan hubungan akibat perbedaan memaknai satu kata, apalagi banyak kata, tentu akibatnya lebih bahaya lagi. Pada kenyataannya, Anda dapat berhitung, betapa seringnya kita berdebat, bertikai, hanya karena berbeda dalam kepemilikan makna kata yang dimiliki masing-masing kita, ketika berkomunikasi.

Struktur bahasa Inggris dengan bahasa Indonesia mengandung perbedaan, misalnya, dalam memandang konsep waktu. Bahkan, sistem bahasa verbal ini sangat beragam, seberagam budaya yang ada di permukaan bumi – juga sampai kepada sub-sub budayanya kerap kita temukan wujud khas yang digunakan oleh kelompok-kelompok orang tersebut, seperti: bahasa di kalangan remaja, di kalangan kaum homo seks, atau lesbi. Masing-masing mempunyai bahasa khas yang hanya dipahami komunitasnya. Kelompok seniman, dosen, pedagang, dan pengamen pun, mempunyai sistem bahasa sendiri, yang memang hanya dipahami dan berlaku hanya dalam komunitas tersebut.

#### 4. Komunikasi Nonverbal

Secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Ricard E. Porter, komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan, kecuali rangsangan verbal dalam suatu *setting* komunikasi

yang dihasilkan oleh individu, dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Jadi, definisi ini mencakup perilaku yang disengaja, juga tidak disengaja, sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan: kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.<sup>18</sup>

Seperti halnya pesan verbal, pesan nonverbal juga terikat oleh budaya, karenanya akan berbeda dari satu budaya dengan budaya lainnya. Universalitas tidak berlaku pada bahasa verbal maupun nonverbal. Bila dalam simbol-simbol verbal ada kamus sebagai pedoman untuk menafsirkan makna kata tersebut dalam konteks budayanya, maka mestinya ada kamus khusus yang dapat membantu setiap orang yang ingin mempelajari bahasa nonverbal dari budaya lain. Oleh sebab itu, simbol-simbol nonverbal, dengan sendirinya, sangat sulit ditafsirkan dibandingkan dengan simbol-simbol verbal. Namun yang jelas, bahasa nonverbal cenderung selaras dengan bahasa verbalnya.

Ada beberapa catatan khusus mengenai konsep dugaan bahwa bahasa nonverbal sebangun dengan bahasa verbal yang berimplikasi kepada:

(1) bila kita berbicara suatu bahasa asing, kita cenderung mendekati norma jarak antarpribadi yang dianut budaya itu. Misalnya, Anda akan berbeda dalam gerak tubuh saat mengucapkan kata "punten" dibandingkan saat mengucapkan kata "permisi" atau "*Excuse me*";

(2) setiap gerakan sinkron dengan ucapan, untuk budaya Indonesia, kita akan mengatakan "setuju", disertai anggukan kepala;

(3) orang yang bilingual, juga bilingual dalam bahasa tubuhnya.<sup>19</sup>

#### 5. Manusia Antarbudaya

Hal yang paling krusial ketika membahas komunikasi antarbudaya adalah masalah etnosentrisme, yaitu sikap atau pandangan yang berpangkal pada masyarakat dan kebudayaan sendiri, yang biasanya disertai sikap dan pandangan yang meremehkan masyarakat dan

budaya lain. Sehingga setiap kelompok budaya, bahkan sampai pada tingkatan individu dengan latar belakang budaya yang berbeda, akan cenderung bersikap etnosentris.<sup>20</sup> Bangsa-bangsa tertentu, dengan etnosentrik yang dominan, di antaranya, adalah bangsa kulit putih – yang dalam sejarah, telah mencatat lembaran hitam dalam menindas bangsa kulit hitam, di Australia terhadap suku Aborigin, dan di Amerika terhadap suku-suku Indian.

Mungkin Anda pernah menyaksikan film layar lebar seperti “*Mississippi Burning*”, “*Dances with Wolves*”, atau film terbaru yang dibintangi Mel Gibson “*The Patriot*”, yang secara gamblang menggambarkan golongan etnosentrik yang membenci, memusuhi, dan membunuh golongan lain yang berbeda etnik, dan ras. Namun demikian, tidak semua orang kulit putih etnosentrik, selalu ada perkecualian dalam setiap hal. Oleh karena itu, saat ini penting setiap dari kita untuk menjadi manusia antarbudaya—meminjam istilah yang digunakan Deddy Mulyana—sehingga kita dapat meminimalisir akibat-akibat buruk dan kegagalan-kegagalan dalam meraih kesuksesan dalam kehidupan kita masing-masing, apakah itu sebagai isteri, suami, anak, pegawai, pelajar, atasan, bawahan, dan dalam berbagai peran-peran sosial lainnya yang kita miliki.

## 6. Memahami Perbedaan Budaya

Setiap orang berpikir, berperilaku, dan berperikehidupan, berdasarkan pengalaman budayanya. Konstruksi budaya ini diperoleh setiap orang, sejak masih bayi sampai ke liang lahat. Bayangkan, bila ada seseorang yang setelah bertahun-tahun hidup dalam lingkungan budaya yang telah dikenalnya, kemudian pada suatu saat dia harus hidup di lingkungan budaya yang betul-betul berbeda dengan budaya yang selama ini dimilikinya, tentu akan terjadi gegar budaya (*culture shock*). Benturan persepsi antarbudaya adalah sesuatu yang kita alami sehari-hari, namun tidak pernah secara serius dipahami; dan bilapun akibatnya fatal, kita cenderung untuk menganggap orang yang berbeda budaya tersebut salah, aneh,

tidak mengerti maksud kita, kurang ajar, dan berbagai bentuk penyalahan lain terhadap orang yang berbeda budaya itu.

Menurut pandangan ilmu-ilmu sosial, kita cenderung memandang perilaku orang-orang lain dalam konteks latar belakang kita sendiri, yaitu, kita melihat orang-orang lain dari perspektif “dunia kecil” kita sendiri; dan karenanya bersifat subjektif. Individu-individu cenderung menerima dan mempercayai apa yang dikatakan budaya mereka. Kita dipengaruhi adat dan pengetahuan masyarakat di mana kita tinggal dan dibesarkan, terlepas dari bagaimana validitas objektif masukan dan penanaman budaya ini pada diri kita. Kita cenderung mengabaikan dan menolak apa yang bertentangan dengan “kebenaran” kultural, atau bertentangan dengan kepercayaan-kepercayaan kita.<sup>21</sup>

Budaya bukanlah sesuatu yang dimiliki oleh sebagian atau sekelompok orang saja. Setiap individu di dunia ini memiliki lingkungan budayanya sendiri; oleh karena itu, untuk menjadi manusia antarbudaya, kenalilah perbedaan dan keunikan budaya sendiri dan orang lain dengan mempelajari berbagai karakteristik budaya. Beberapa di antaranya, adalah: (a) komunikasi dan bahasa, (b) penampilan dan pakaian, (c) makanan dan kebiasaan makan, (d) waktu dan kesadaran waktu, (e) penghargaan dan pengakuan, (f) hubungan-hubungan, (g) nilai, dan norma, (h) rasa diri dan ruang, (i) proses mental dan belajar, dan (j) kepercayaan dan sikap.

Beberapa ilustrasi ini mungkin akan memperjelas gambaran perbedaan karakteristik budaya tersebut.

Dalam makanan dan kebiasaan makan, bila Anda dididik untuk tidak terbiasa mengeluarkan suara saat mengunyah makanan, mungkin Anda akan merasa kesal, atau tiba-tiba kehilangan selera makan, karena teman yang Anda ajak makan, dari mulutnya keluar suara-suara saat mengunyah makanan. Itu yang dialami oleh seseorang, ketika makan dengan salah seorang sahabatnya, dengan kebiasaan tersebut, hilang selera makannya. Mungkin untuk kultur-kultur tertentu, daging ular, daging anjing, ulat, cacing, dan bekicot merupakan

makanan spesial dan paling lezat. Tetapi buat yang tidak terbiasa, mereka akan muntah-muntah membayangkan sajian hidangan itu ada di hadapannya.

Ada seorang wanita Indonesia bertengkar hebat dengan calon suaminya, yang berkebangsaan Rusia. Suatu sore, mereka menengok kemenangan wanita itu. Ketika sampai di sana, mereka ngobrol-ngobrol biasa. Tidak lama kemudian, pria pasangannya langsung mengajak pulang, dan di perjalanan pulang pria itu marah-marah, karena dia kira mereka punya keperluan khusus kepada kemenakannya. Setelah tahu, tujuannya hanya ngobrol-ngobrol saja, dia pikir mereka hanya buang-buang waktu. Maklumlah, wanita itu orang Sunda. Jadi kebiasaan saling kunjung itu penting untuk memelihara kedekatan. Wanita itu, bukan main marahnya. Dia merasa Pria itu tidak pernah respek terhadap anggota keluarganya. Menurut pria itu, ini bukan masalah respek atau tidak respek, tetapi masalah efektivitas waktu. Untunglah, tidak berkepanjangan. Kalau tidak, mungkin pertengkaran ini akan merembet ke hal-hal lain.

Bahkan, ada kasus, seorang wanita Kanada harus bercerai dengan suaminya yang orang Indonesia, gara-gara keluarga suaminya tidak dapat menerima kebiasaan untuk membuat janji terlebih dahulu, setiap akan berkunjung. Kedua kasus ini, menggambarkan konteks perbedaan memaknai waktu dan pola hubungan. Orang Barat, umumnya menganut konsep *waktu monokronik*. Sehingga mereka lebih mementingkan penjadwalan dan kesegeraan. Sementara, orang Indonesia menganut konsep *waktu polikronik*, cenderung fleksibel dalam penjadwalan dan santai. Tidak ada yang salah dan yang benar dalam konteks ini. Masalahnya adalah, keduanya melihat dan memaknai peristiwa itu dalam konteks yang berbeda.

Andapun tentu pernah mengalami hal-hal serupa ini dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, jangan coba-coba Anda memakai bikini di kawasan Arab Saudi, bisa-bisa Anda ditangkap polisi. Lain halnya, bila Anda sedang jalan-jalan di pantai Kuta. Bila Anda jejak, jangan coba-coba

mengunjungi rumah para remaja putri bila sedang berada di kawasan Kalimantan, karena untuk daerah tertentu berarti Anda dianggap siap menikahi remaja putri itu. Anda pun akan dianggap kurang sopan bila intonasi bicara Anda terlalu keras, bila berada di lingkungan budaya Jawa dan Sunda. Padahal, dalam budaya Anda, Batak atau Padang, intonasi itu tidak mengisyaratkan ketidaksopanan. Untuk sebagian besar keluarga muslim, masuk ke rumah biasanya menanggalkan sepatu. Namun, untuk keluarga nonmuslim justru hal ini tidak berlaku; bisa-bisa Anda dianggap tidak punya sopan-santun karena menanggalkan sepatu Anda di teras rumah yang sedang Anda kunjungi.

## 7. Kekeliruan dan Kegagalan Persepsi

Memahami bahwa setiap individu mempunyai potensi mempersepsi sesuatu secara berbeda. Karenanya, penting untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang umum dilakukan orang sehingga keliru, gagal, atau salah mempersepsi.

Bentuk-bentuk kekeliruan dan kegagalan persepsi ini adalah :

(1) *Kesalahan Atribusi*, yaitu proses internal dalam diri kita untuk memahami penyebab perilaku orang lain.<sup>22</sup> Biasanya, orang dengan penampilan fisik tertentu dengan sendirinya diduga banyak orang memiliki sifat-sifat tertentu. Padahal kenyataannya, belum tentu sepenuhnya benar. Misalnya, orang dengan ciri fisik tertentu dan penampilan tertentu, seperti memakai dasi, celana dan kemeja necis sudah pasti dia seorang eksekutif; padahal mungkin saja dia adalah seorang *salesman*.

(2) *Efek Halo*, merujuk kepada fakta bahwa begitu kita membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifatnya<sup>23</sup>, sehingga bila kita menilai seseorang baik dalam suatu hal, pasti dia baik untuk hal-hal lainnya, tidak mungkin orang ini memiliki sisi tidak baik, dalam sifat, perilaku, maupun hal-hal lainnya. Makanya, Anda sempat kecewa bila bertemu dengan orang yang di kemudian hari mengecewakan Anda. Padahal

kesan pertamanya sangat menyenangkan, baik, jujur, dan murah hati. Kejadiannya, bisa sebaliknya, bila Anda semula mengira orang tersebut kurang baik hati, maka Anda akan punya nilai negatif atas hal-hal lainnya; padahal belum tentu sepenuhnya benar, mungkin Anda belum mengenal betul orang tersebut.

(3) *Stereotip*. Menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok.<sup>24</sup> Kelompok-kelompok ini dapat berupa: kelompok etnik, kelompok ras, kelompok profesi, kelompok orang muda, tua, atau orang-orang dengan ciri fisik tertentu. Berbagai contoh stereotip yang memang dihasilkan oleh konstruk budaya ini adalah:

- Wanita emosional, padahal pria juga banyak yang emosional,
- Laki-laki rasional, padahal wanita juga banyak yang rasional,
- Orang Jawa lemah lembut, padahal tidak semua orang Jawa lemah lembut,
- Wanita Sunda suka berdandan, padahal banyak juga wanita Sunda yang kurang suka berdandan,
- Orang Yahudi cerdas, padahal tidak semua orang Yahudi cerdas
- Orang Cina pandai memasak, padahal banyak juga orang Cina yang tidak bisa memasak,
- Orang kulit hitam bersuara merdu bila menyanyi, padahal tidak kurang juga orang kulit putih yang bersuara lebih merdu.

(4) *Prasangka*. Cenderung mirip stereotip, tetapi prasangka lebih berdimensi perilaku, menggunakan kata-kata Ian Robertson, "pikiran berprasangka selalu menggunakan citra mental yang kaku yang meringkas apapun yang dipercayai sebagai khas suatu kelompok"<sup>25</sup>. Bentuk prasangka yang paling dikenal masyarakat kita adalah SARA (Suku, Agama, Ras, Antargolongan). Akibat prasangka yang digembar-gemborkan untuk tujuan politis, maka pengalaman buruk berkaitan dengan SARA ini telah menyebabkan banyak kejadian yang membuat kelompok yang satu bertikai dengan kelompok lainnya. Kejadian di Ambon, di Kalimantan, yang

menyebabkan permusuhan antara orang Madura dan orang penduduk setempat (mayoritas suku Dayak), bahkan sampai pada taraf bunuh-membunuh.

(5) *Gegar budaya*. Suatu bentuk ketidakmampuan menyesuaikan diri (*personality mal-adjustment*) yang merupakan suatu reaksi terhadap upaya sementara yang gagal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan orang-orang baru.<sup>26</sup> Gegar budaya secara sederhana dirumuskan sebagai terjadinya benturan persepsi, karena seseorang mempersepsi lingkungan dan orang-orang baru berdasarkan nilai-nilai budayanya sendiri yang sudah pasti akan sangat berbeda. Banyak orang-orang dengan prestasi akademik yang luar biasa di dalam negeri, ketika meneruskan pendidikan di luar negeri, tidak mampu mengikuti ritme pola pendidikan di tempat tersebut, akhirnya pulang kampung dengan hasil "DO" (*droup out*). Bahkan, dalam lingkungan sehari-hari, tidak sedikit mahasiswa dengan prestasi akademik yang luar biasa, ketika terjun ke masyarakat, lingkungan kerja, sebagai lingkungan budaya baru, mengalami kekecewaan dan kegagalan. Dalam bidang psikologi, fenomena ini digambarkan sebagai ketidakmampuan dalam *emotional qualities* (kematangan emosi). Barangkali faktor personal ini juga yang menyebabkan orang mengalami gegar budaya.

## 8. Penutup

Setiap orang dari kita adalah unik. Artinya, sekalipun dibesarkan dalam lingkungan budaya yang sama, belum tentu setiap orang dalam kelompok tersebut itu akan persis sama dalam berpikir dan berperilaku, karena akan ada sub-sub kultur yang lebih spesifik yang berpengaruh terhadapnya. Oleh karena itu, pada bagian akhir tulisan ini, akan dibahas komunikasi antarbudaya dalam konteks universalitas manusia. Mengapa? Terlepas dari berbagai perbedaan yang kompleks pada manusia akibat perbedaan budaya, antara satu individu dengan individu lainnya, antara satu kelompok dengan kelompok lainnya, pendekatan terhadap universalitas manusia adalah yang pal-



ing penting dan merupakan kunci keberhasilan untuk memahami komunikasi antarbudaya.

Menurut Adler, Walsh (1973) "Menjadi manusia universal tidaklah berarti seberapa banyak manusia itu tahu, tetapi seberapa dalam dan luas intelektualitas yang ia miliki, dan bagaimana ia menghubungkannya dengan masalah-masalah penting yang universal. Ia tidak menghilangkan perbedaan-perbedaan budaya, alih-alih, ia berusaha memelihara apa pun yang paling valid dan bernilai dalam setiap budaya: menghormati semua budaya, memahami apa yang orang dari budaya lain pikirkan, rasakan, dan percaya, dan menghargai perbedaan-perbedaan budaya."<sup>27</sup> Pendapat ini, sepenuhnya benar, namun universalitas manusia yang dimaksud adalah, bahwa di samping perbedaan-perbedaan tersebut, manusia dari bangsa mana pun mempunyai kesamaan-kesamaan sifat dasar, kesamaan-kesamaan akan kebutuhan tertentu saat dirinya saat berurusan dengan orang lain. Terlebih bila mengingat bahwa kajian komunikasi antarbudaya, tidak terlepas dari pendekatan komunikasi insani (*human communication*).

Les Giblin, menuliskan, "Kunci yang sesungguhnya menuju hubungan antarmanusia yang sukses adalah belajar sebanyak yang bisa kita lakukan tentang sifat manusia seperti apa adanya, bukan sebagaimana kita pikirkan bagaimana seharusnya."<sup>28</sup> Ada tiga kiat khusus yang harus diperhatikan. Les menyebutkan dengan rumus "Tiga-P". Bila berkomunikasi dengan orang lain dari jenis latar belakang budaya mana pun. Ingatlah tiga hal mendasar yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang yang merupakan sifat dasar manusia.

#### (1) Penerimaan

Janganlah Anda menetapkan standar pribadi yang kaku tentang bagaimana Anda berpikir orang lain harus berbuat. Bila seseorang terasa aneh, biarkan saja demikian, jangan memaksa agar dia melakukan segala hal yang Anda lakukan dan menyukai segala hal yang Anda sukai. Setiap orang membutuhkan perasaan bahwa dirinya diterima.

#### (2) Persetujuan

Anda selalu akan menemukan sesuatu untuk disetujui pada diri orang lain, sekaligus selalu juga Anda akan menemukan sesuatu untuk tidak disetujui. Bila Anda mempunyai kepribadian tipe negatif, Anda dengan mudahnya selalu akan menemukan hal-hal untuk tidak disetujui. Bila Anda tipe positif, Anda akan mencari dan menemukan hal-hal yang Anda setuju ketika berurusan atau berkomunikasi dengan orang lain. Tipe pribadi positif sangat relevan dalam konteks pembentukan manusia antarbudaya.

#### (3) Penghargaan

Biarkan orang lain mengetahui bahwa Anda menghargai mereka. Perlakukan orang lain seakan-akan mereka sangat berharga bagi Anda. Rasa penghargaan dan apresiasi yang tinggi terhadap orang yang berkomunikasi dengan Anda, memperbesar peluang Anda untuk mengembangkan relasi yang luar biasa dan memperbesar ekspektasi Anda meraih hal-hal yang Anda inginkan dalam berhubungan dengan orang-orang yang berbeda budaya.

Kunci pendekatan universalitas lainnya untuk menjadi manusia antarbudaya adalah, Anda harus mempunyai keberanian untuk menerapkan kalimat ini "masuk lewat pintu mereka dan ke luar melalui pintu kita" (meminjam istilah Poespoprodjo). Inilah pendekatan universal yang akan membawa Anda memasuki pemahaman komunikasi antarbudaya.

Saya ingin mengakhiri tulisan ini dengan mengutip kata-kata Jim Dornan, "Kalau Anda tidak mau merubah haluan, hasil yang Anda dapatkan akan sama dengan orang yang ada di depan Anda (If you don't change your direction, you will end up where you headed)"<sup>29</sup>. Intinya adalah Anda harus merubah paradigma berpikir, bersikap dan berperilaku jika memang Anda ingin sukses menjadi manusia antarbudaya. ●

#### Catatan

<sup>1</sup> Wayne Pennington, dalam Jim Dornan dan John C. Maxwell, *Strategi menuju Sukses*, Jakarta: Network Twenty One, 1998, hlm. 153.

- <sup>2</sup> La Ray Barna : “Stumbling Blok in Intercultural Communication”, dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm vii
- <sup>3</sup> *Ibid*, hlm v.
- <sup>4</sup> *Ibid*, hlm v.
- <sup>5</sup> Jim Dornan dan John C Maxwell, op.cit , hlm 19.
- <sup>6</sup> McLuhan dalam William B. Gudykunst dan Young Yun Kim *Communicating with Strangers An Approach to Intercultural Communication*, Edisi ke-2, New York : Mc Graw-Hill, 1992, hlm. 3.
- <sup>7</sup> William B. Gudykunst dan Young Yun Kim, *ibid*, hlm 12
- <sup>8</sup> *Ibid*, hlm 12.
- <sup>9</sup> Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, op.cit, hlm vi.
- <sup>10</sup> Larry A. Samovar dan Richard E. Porter; *Understanding Intercultural Communication* : California Wards Worth Publishing Company, 1981, hlm. 10.
- <sup>11</sup> Goyer, 1987 dalam Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss: *Human Communication*, Buku Pertama, Editor dan Penerjemah Deddy Mulyana, Bandung, Remaja Rosda Karya, 1996, hlm 5.
- <sup>12</sup> Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, op.cit, hlm 106.
- <sup>13</sup> Deddy Mulyana: *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000, hlm 176.
- <sup>14</sup> *Ibid*, hlm 189.
- <sup>15</sup> William B. Gudykunst dan Young Yun Kim, op.cit, hlm 152.
- <sup>16</sup> Deddy Mulyana , op.cit, hlm 238.
- <sup>17</sup> *Ibid*, hlm 251.
- <sup>18</sup> *Ibid*, hlm 308.
- <sup>19</sup> *Ibid*, hlm 310-311.
- <sup>20</sup> Lukman Ali, et.al. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi ke-2, Jakarta, Balai Pustaka, 1996, hlm 271.
- <sup>21</sup> Deddy Mulyana, op.cit , hlm 52-56.
- <sup>22</sup> *Ibid*, hlm 211.
- <sup>23</sup> *Ibid*, hlm 215.
- <sup>24</sup> *Ibid*, hlm 218.
- <sup>25</sup> *Ibid*, hlm 224.
- <sup>26</sup> *Ibid*, hlm 226.
- <sup>27</sup> Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, op.cit, hlm 233.
- <sup>28</sup> Les Giblin ; Cara Memiliki Keyakinan dan Kekuasaan dalam Berurusan dengan Orang Lain, Jakarta: Mitra Utama, 1995, hlm xxii.
- <sup>29</sup> Jim Dornan : *The Power of Partnership (Kekuatan Kemitraan)*, Network Twenty One, Jakarta, 1998, hlm 7.

### Daftar Pustaka

- Ali, Lukman, et.al, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ke-2, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Dornan, Jim & John C. Maxwell, *Strategi Menuju Sukses*, Jakarta: Network Twenty One, 1998.
- Dornan, Jim, *The Power of Partnership (Kekuatan Kemitraan)*, Jakarta: Network Twenty One, 1998.
- Giblin, Les, *Cara Memiliki Keyakinan dan Kekuasaan dalam Berurusan dengan Orang Lain*, Jakarta: Mitra Utama, 1995.
- Gudykunst, William B, & Young Yun Kim, *Communicating with Strangers: an Approach to Intercultural Communication*, Edisi ke-2, New York: McGraw-Hill.Inc, 1992.
- Mulyana, Deddy & Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000.
- Samovar, Larry A., Richard E. Porter & Nemi C. Jain, *Understanding Intercultural Communication*, California, Wards Worth Publishing Company, 1981.
- Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss, *Human Communication :Konteks-konteks Komunikasi*, Buku Pertama, Editor dan Penerjemah Deddy Mulyana, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1996.

