

## MEMAHAMI PERBEDAAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DI LINGKUNGAN TEMPAT KERJA

Dina Sudarmika, S.IP., M.IKom.

Penulis merupakan Dosen Tetap Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bung Karno, Jl. Pengangsaan Timur No.17  
[dinaeffendie@gmail.com](mailto:dinaeffendie@gmail.com)

### Abstrak

Komunikasi antarbudaya yang benar – benar efektif ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: (1) menghormati anggota budaya lain sebagai manusia; (2) menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang dikehendaki; (3) menghormati hak anggota budaya lain untuk bertindak berbeda dari cara bertindak; dan (4) komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangkan hidup bersama orang dari budaya lain. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data adalah studi kepustakaan. Dalam Tulisan ini dideskripsikan bahwa komunikasi antarbudaya akan efektif apabila di dalam komunikasi antarbudaya terjadi situasi yang *mindful*. Komunikasi antar budaya akan efektif apabila didalam komunikasi antarbudaya terjadi situasi yang *mindful*. Budaya memengaruhi cara setiap orang dalam menyampaikan pesan, sehingga terdapat perbedaan persepsi antara orang – orang yang terlibat dalam interaksi dan komunikasi di lingkungan tempat kerja. Dalam tulisan ini juga dilihat dari dua konteks kebudayaan yang berbeda yaitu *low context culture dan high context culture*.

Kata Kunci : Komunikasi Antarbudaya, *Mindfulness*, Lingkungan Tempat Kerja.

### Abstract

The effective cross cultural communication there are several things that must be considered, namely: (1) respecting other cultural members as humans; (2) respecting other cultures as they are and not as desired; (3) respecting the rights of other cultural members to act differently from the way they act; and (4) competent cross-cultural communicators must learn to enjoy life with people from other cultures. The type of research used is qualitative research. The data collection technique is the study of literature. In this paper it is described that cross cultural communication will be effective if in cross cultural communication mindful situations occur. Cross cultural communication will be effective if in cross cultural communication mindful situations occur. Culture influences the way each person conveys a message, so there are different perceptions between people involved

in interaction and communication in the workplace environment. In this paper also seen from two different cultural contexts, low context culture and high context culture.

Keyword: Cross cultural communication, mindfull, office

## **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 dalam bawah alam sadar 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.

Secara pendekatan teori misalnya dalam tradisi antropologi, Clifford Geertz (dalam Martin dan Nakayama, 1997: 47) mengartikan budaya sebagai nilai yang secara historis memiliki karakteristiknya tersendiri dan bias dilihat dari simbol – simbol yang muncul. Simbol tersebut bermakna bagi sebuah sistem dari konsep ekspresi komunikasi di antara manusia yang mengandung makna dan terus berkembang seiring pengetahuan manusia dalam menjalani kehidupan ini.

Dalam Ilmu Sosiologi komunikasi menjelaskan bahwa komunikasi 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 ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi, yaitu sumber informasi (*receiver*), saluran (*media*), dan penerima informasi (*audience*). Sumber informasi adalah seseorang atau institusi yang memiliki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarkan kepada masyarakat luas. Saluran adalah media yang digunakan untuk kegiatan pemberitaan oleh sumber berita, berupa media *interpersonal* yang digunakan secara tatap muka maupun media massa yang digunakan untuk khalayak umum. Sedangkan *audience* adalah perorang atau kelompok orang dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi atau yang menerima informasi. Selain ketiga unsur ini, yang terpenting dalam komunikasi adalah aktifitas memaknai informasi yang disampaikan oleh sumber informasi dan pemaknaan yang dibuat oleh *audience* terhadap informasi yang diterimanya. Pemaknaan terhadap informasi bersifat subyektif dan kontekstual. Subyektif artinya masing – masing pihak (sumber informasi dan *audience*) memiliki kapasitas untuk memaknakan informasi yang disebarkan atau yang diterimanya berdasarkan pada tingkat pengetahuan kedua belah pihak. Sedangkan sifat kontekstual adalah bahwa pemaknaan itu berkaitan erat dengan kondisi waktu dan tempat dimana

informasi itu berada. Dengan demikian, konteks sosial budaya ikut mewarnai kedua belah pihak dalam memaknakan informasi yang disebarkan dan yang diterima. Oleh karena itu sebuah proses komunikasi memiliki dimensi yang sangat luas dalam pemaknaannya, karena dilakukan oleh subyek – subyek yang beragam dan konteks sosial budaya yang majemuk (Bungin, 2006: 57-58).

Budaya yang dimiliki seseorang sangat menentukan bagaimana cara kita berkomunikasi, artinya cara seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain apakah dengan orang sama budaya maupun dengan orang yang berbeda budaya, karakter budaya yang sudah tertanam sejak kecil sulit untuk dihilangkan karena budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi (Tubbs-Sylvia Moss, 1996: 237). Dengan demikian konstruksi budaya yang dimiliki oleh seseorang itu, diperoleh sejak masih bayi sampai ke liang lahat, dan ini sangat memengaruhi cara berpikir, berperilaku orang yang bersangkutan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang yang berbeda budaya. Bahkan benturan persepsi antar budaya sering kita alami sehari – hari, dan bilamana akibatnya fatal kita cenderung menganggap orang berbeda budaya tersebut salah, aneh tidak mengerti maksud kita. Hal ini terjadi karena, kita cenderung memandang perilaku orang lain dalam konteks latar belakang kita sendiri dan arena sifat subyektif.

Untuk menghindari kesalahpahaman sehingga tidak menimbulkan benturan persepsi antarbudaya diantara orang yang berbeda budaya, maka kita dituntut secara obyektif untuk mengenali perbedaan dan keunikan budaya sendiri dan orang lain dengan mempelajari berbagai karakteristik budaya , diantaranya yaitu: pertama: komunikasi dan budaya, kedua: penampilan dan pakaian, ketiga: makanan dan kebiasaan makan, keempat:

waktu dan kesadaran waktu, kelima: penghargaan dan pengakuan, keenam: nilai dan norma, ketujuh: rasa diri dan ruang, kedelapan: proses mental dan belajar dan terakhir: kepercayaan dan sikap. (Khotimah, 2000: 52). Sementara itu menurut Mulyana (2003: 34) bahwa untuk menghindari kesalahpahaman dalam melakukan komunikasi dengan orang yang berbeda budaya, kita harus menjadi komunikator yang efektif, karena dalam hubungan dalam konteks apapun harus dilakukan lewat komunikasi. Lebih lanjut dijelaskan oleh Mulyana (2003) untuk menjadi komunikator yang efektif, seseorang harus memahami proses komunikasi dan prinsip – prinsip dasar komunikasi yang efektif.

Menurut Mulyana (2002: 36) bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif, khususnya dengan orang yang berbeda budaya yang harus kita lakukan adalah (1) kita harus selalu menunda penilaian kita atas pandangan dan perilaku orang lain, karena penilaian kita tersebut. Seringkali bersifat subyektif, 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 rasila, suku, agama dan sosial tertentu; (4) kita harus menguasai setidaknya Bahasa verbal dan nonverbal dan sistem nilai yang mereka anut.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif penelitian kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang atau perilaku yang diamati, (Bogdan dalam Lexy Moleong, 2005:

4). Dengan penelitian kualitatif diharapkan akan diperoleh data yang lengkap, lebih mendalam, lebih kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian akan dicapai.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penulisan ini adalah studi kepustakaan (*library research*), studi kepustakaan sering disebut studi bibliografi. Studi bibliografi merupakan proses penelusuran sumber – sumber tertulis berupa buku – buku, laporan – laporan, penelitian, jurnal – jurnal, dan sejenisnya yang berkaitan dengan masalah yang ditelitinya.

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi yang lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini karena penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur ilmiah (2012: 291).

## **Pembahasan**

Sebuah organisasi atau perusahaan pasti memerlukan budaya sebagai bagian dari perjalanan organisasi atau perusahaan tersebut (Purwanto, 2011), para staff dan karyawan yang bekerja pasti berada dari daerah atau bahkan suku yang berbeda. Tentunya mereka akan saling berinteraksi dan berkomunikasi yang dilandasi oleh budaya masing – masing.

Berbicara masalah komunikasi antar budaya tidak dapat dipisahkan dari pengertian kebudayaan (budaya) komunikasi dan kebudayaan tidak hanya sekedar dua kata tetapi dua konsep yang tidak bias dipisahkan, bahkan untuk merumuskan budaya saja Gudykunts dan Yun Kim (1992: 3) menyebut bahwa “ *more than one hundred definition of the term have been sugesteed*”. Sementara komunikasi itu sendiri begitu beragam dalam

pendefinisianannya. Tapi yang jelas menurut William B. Hart II (dalam Liliweri, 2008) menyatakan bahwa studi komunikasi antar budaya dapat diartikan sebagai studi yang menekankan pada efek kebudayaan terhadap komunikasi. Bahkan Edward T. Hall (dalam Khotimah, 2000: 48) dengan tegas menyatakan “*culture is communication and communication is culture*”.

Komunikasi antar budaya adalah komunikasi antara orang – orang yang berbeda budaya (baik dalam arti ras, etnik, atau perbedaan – perbedaan sosioekonomi) (Mulyana, 2001:v).

Sedangkan menurut Liliweri (2003: 9) komunikasi antar budaya adalah proses pengalihan pesan yang dilakukan seseorang melalui saluran tertentu kepada orang lain yang keduanya berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dan menghasilkan efek tertentu. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Mulyana dan Liliweri tersebut memberi pemahaman bahwa komunikasi antar budaya terjadi antara orang – orang yang berbeda budaya, ras, bahasa dan agama, tingkat pendidikan, status sosial atau bahkan jenis kelamin serta berkaitan erat dengan komunikasi insani (*human communication*). Sebagaimana yang diungkapkan Somavar dan Porter (1991: 10), yang menyatakan bahwa “*to understands intercultural interaction one must first understand human communication*”.

Dalam hal komunikasi antarbudaya Fisher (dalam Mulyana dan Rakhmat, 2001: 45) juga mengemukakan bahwa selain memandang kedudukan komunikator dan komunikan maka terhadap faktor lain yaitu pesan. Pesan ditujukan dalam perilaku komunikasi antar budaya bukan sekedar pesan karena pengaruh *folkways* pribadi tetapi pengaruh *folkways* masyarakat. Pesan itu sam dengan simbol budaya masyarakat yang

melingkupi suatu pribadi tertentu ketika ia berkomunikasi antarbudaya. Dengan demikian sikap, perilaku, dan tindakan seseorang dalam komunikasi antarbudaya bukan merupakan sikap, perilaku, dan tindakan pribadi melainkan simbol dari masyarakatnya. Pesan dalam komunikasi antarbudaya merupakan simbol – simbol yang di dalamnya terkandung karakteristik komunikator yang terdengar atau terlihat dalam pengalaman proses komunikasi antarpribadi di antara mereka yang berbeda etniknya.

Dalam komunikasi antarbudaya menurut Liliweri (2003: 12) semakin besar derajat perbedaan antarbudaya maka semakin besar pula kehilangan peluang untuk merumuskan suatu tingkat kepastian sebuah komunikasi yang efektif, jadi harus ada jaminan terhadap akurasi interpretasi pesan – pesan verbal maupun non verbal. Hal ini disebabkan ketika kita berkomunikasi dengan seseorang dari kebudayaan yang berbeda, maka kita memiliki pula perbedaan dalam sejumlah hal, misalnya derajat pengetahuan, derajat kesulitan dalam peramalan, derajat ambiguitas, kebingungan, suasana misterius yang tidak dapat dijelaskan, tidak bermanfaat bahkan tidak bersahabat.

Karena itulah untuk mencapai komunikasi antarbudaya yang benar – benar efektif ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: (1) menghormati anggota budaya lain sebagai manusia; (2) menghormati budaya lain sebagaimana apa adanya dan bukan sebagaimana yang dikehendaki; (3) menghormati hak anggota budaya lain untuk bertindak berbeda dari cara bertindak; dan (4) komunikator lintas budaya yang kompeten harus belajar menyenangkan hidup bersama orang dari budaya lain Schraman dalam (Mulyana dan Rakhmat, 2001: 6-7).

### **Budaya Konteks Tinggi dan Budaya Konteks Rendah**

Pengamatan yang dilakukan oleh penulis dalam proses interaksi dengan komunikasi antar budaya di lingkungan pekerjaan ( staff dan dosen Fisip Universitas Bung Karno) ditemukan bahwa terdapat konteks komunikasi lintas budaya yakni *low context culture* dan *high context culture*. Bukan berarti dengan adanya dua konteks ini seseorang hanya dapat tergolong pada satu konteks saja. Pada kenyataannya, terdapat pula orang yang termasuk dalam golongan *low context culture* namun juga memiliki sisi *high context culture*.

Dalam *communication style across culture*, terdiri dari dua konteks yakni *low context culture* dan *high context culture* (Gamsriegler, 2005). Dua konteks kebudayaan ini juga ada di Fisip Universitas Bung Karno. Para staff dan dosen yang berbeda suku, budaya, etnis dan agama menidentifikasi dua konteks kebudayaan di atas.

Kedua konteks ini pada kenyataannya tidak selamanya selalu akan diterapkan dalam kehidupan tanpa adanya pengaruh dari konteks yang lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Gamsriegler (2005) bahwa *no culture uses low context communications styles* dan begitupun sebaliknya. Staff dan dosen yang berasal dari Manado, Batak, Jawa, Sunda, Sumatera (Jambi, Padang , Aceh) dapat saling memahami implementasi dari kedua konteks kebudayaan di atas.

Untuk *low context culture* ditandai dengan pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan terus terang (Dumbrava, 2010). Sementara menurut Edward T. Hall (dalam Liliweri, 2011: 191) mengungkapkan bahwa *low context culture* adalah konteks yang berasal dari orang – orang yang mempunyai kode pesan yang bersifat eksplisit atau lebih denotatif yang memudahkan seseorang makin besar kemungkinan berbagi informasi dan pengalaman. Budaya konteks rendah merupakan sebuah kebudayaan dimana prosedur

pengalihan informasi lebih praktis dan bersifat eksplisit. *Low context culture* ditandai dengan komunikasi konteks rendah yaitu pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan terus terang. Para penganut budaya konteks rendah ini mengatakan apa yang mereka maksudkan (*they say what they mean*) dan memaksudkan apa yang mereka katakana (*they mean what they say*).

Konteks berikutnya ialah *high context culture*. Pada dasarnya *high context culture* dapat diwujudkan dalam pola berbicara yang basa – basi, namun terdapat juga unsur implisit dan perilaku non verbal dalam penyampaian makna (Dumbrava, 2010). Pendapat dari Edward T. Hall (dalam Liliweri, 2011: 191) *high context culture* adalah konteks yang berasal dari orang – orang yang mempunyai kode pesan yang bersifat implisit atau yang bersifat simbolis, konteks ini membuat kecil kemungkinan seseorang berbagi informasi dan pengalaman . Dua konteks kebudayaan di atas dapat dilihat dalam interaksi dan komunikasi antara para dosen dan staff yang memiliki latar belakang suku, bangsa, agama, dan etnis yang berbeda, antara lain Suku Batak, Aceh, Manado, Sunda, Padang, Jawa, Jambi, Flores dll.

### **Faktor – Faktor Pembentuk Konteks**

Setiap konteks tidak hadir dengan sendirinya dalam alam pikiran manusia tetapi dibentuk oleh *sense* (akal budi) dan persepsi yang mendorong aktivitas intelektual termasuk memori, penilaian, penalaran, penemuan masalah, pemecah masalah, pengambilan keputusan. Jadi *sense*, persepsi dan kognisi merupakan tiga faktor utama yang bersifat kontinum sebagai pembentuk konteks.

Pertama, *sense* dapat didefinisikan secara umum sebagai setiap respons tertentu dari organ tubuh manusia terhadap sebuah objek eksternal sehingga memengaruhi perubahan kondisi tubuh. Biasanya *sense* diimplementasikan melalui pancaindra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan sentuhan.

Kedua, persepsi didefinisikan sebagai pengalaman manusia (yang berasal dari indra tersebut) ketika merespons informasi sensoris tentang dunia di sekelilingnya apakah itu orang-orang lain, benda, dan peristiwa (Corsini, *Encyclopedia of Psychology*, 2<sup>nd</sup> ed., 1994)

Ketiga, kognisi adalah istilah generik yang digunakan untuk menunjukkan semua aktivitas mental atau pernyataan persepsi, atensi, *memory* (ingatan dan daya ingatan), *imagery* (membayangkan), fungsi Bahasa, proses pengembangan mental, pemecahan masalah, dan semua jenis dan bentuk kecerdasan artifisial lainnya yang terletak di luar disiplin psikologi.

### **Faktor Yang Memperlemah Konteks**

Salah satu faktor utama yang memperlemah konteks adalah *noise* (dalam komunikasi fisik disebut “kebisingan”) atau gangguan. Faktor *noise* ini secara umum berpeluang menurunkan efisiensi atau keandalan komunikasi (yang dalam teknologi komunikasi disebut menghambat aliran pesan). Dengan kata lain *noise* dapat dikatakan menjadi faktor utama melemahkan konteks yang umumnya terjadi pada komunikasi sebagai kebutuhan dasar manusia. Dan “kebisingan” ini bisa terjadi pada kognisi yang terkait dengan dua faktor pembentuk konteks lain yaitu *sense* dan persepsi. *Noise* yang berkaitan dengan kognisi selalu ada dalam diri setiap komunikator baik pengirim atau

penerima pesan sehingga menciptakan sebuah konteks yang tidak lengkap dalam diri mereka. (Liliweri, 2011: 192)

### *Mindfulness*

Komunikasi antar budaya akan efektif apabila didalam komunikasi antarbudaya terjadi situasi yang *mindful*. Komunikasi antarbudaya yang *mindful* akan muncul apabila masing – masing pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut dapat meminimalkan kesalahpahaman budaya dengan cara mereduksi persepsi yang negatif, perilaku etnosentrisme, prasangka dan stereotype. Selain itu, situasi *mindful* ini juga akan tercapai apabila kedua belah pihak dapat mengelola kecemasan dan ketidakpastian yang dihadapi.

Dalam buku komunikasi organisasi, *mindfulness* diterjemahkan sebagai satu bentuk kehati – hatian. *Mindfulness* ini merupakan, (1) salah satu strategi komunikatif paling impresif untuk mengatasi stress 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.

Menurut Buber (dalam Turnomo, 2005: 64), situasi komunikasi yang *mindful* lebih menekankan pada relasi antar individu. Buber mengkontraskan pada 2 tipe relasi: *I – It* (Aku – Itu) dan *I – Thou* (Aku – Engkau). *I – It* diartikan memperlakukan orang lain sebagai benda yang digunakan atau objek yang dimanipulasikan. Seringkali ditutupi dengan ketidak jujuran. *I – Thou*, diartikan menghormati orang lain sebagai subjek sebagai ciptaan TUHAN yang berharga. Akan memperlakukan orang lain dengan empati. Dengan demikian dibutuhkan pengungkapan diri (*self disclosure*).

Komunikasi budaya tidak terjadi dalam konteks yang *mindful* apabila setiap partisipan dalam komunikasi itu menempatkan partisipan lainnya sebagai objek atau benda. Komunikasi budaya akan *mindful* apabila memperlakukan orang lain Aku – Engkau.

Hal ini berarti dapat kita pahami komunikasi antarbudaya di lingkungan kerja akan tercipta jika dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan teman di lingkungan pekerjaan kita menerapkan komunikasi budaya yang *mindful* di tipe Aku – Engkau.

### **Komunikasi Budaya yang *Mindfulness***

Untuk memahami komunikasi antarbudaya yang *mindfulness* dapat dibahas pendapat Gudykunts (Griffin dalam Rini, 2013: 114), tentang proses komunikasi antarbudaya yang *mindfulness*. (1) *Self and Self Concept* (Diri dan Konsep Diri), pemahaman tentang ‘*self and self concept*’ merupakan kemajuan dalam melihat harga diri kita ketika kita berinteraksi dengan orang lain dari budaya yang berbeda akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam kemampuan kita untuk mengatur kecemasan kita. Dalam pandangan Gudykunts, *Self and Self Concept* merupakan kemajuan dalam melihat harga diri kita ketika kita akan berinteraksi dengan orang lain dari budaya yang berbeda akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam kemampuan kita mengatur kecemasan kita.

Dalam teori interaksionalisme simboliknya, Mead mengatakan bahwa image tentang diri sendiri terbentuk oleh bagaimana kita melihat orang lain melihat diri kita. Prinsip ini yang dikatakan dalam teori “*the looking glass self*”; (2) *motivation to interact with strangers* (motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing) untuk memahami *motivations to interact with strangers* yang menyatakan bahwa sebuah kemajuan dalam

kebutuhan kita terhadap rasa inklusi kita dalam group ketika berinteraksi dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam mengatur kecemasan kita. Dalam konteks ini, setiap orang yang berada dalam group akan menimbulkan rasa inklusi di dalam group itu. Terlebih ketika orang tersebut berinteraksi dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda. Kondisi ini akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam mengatur kecemasan kita. Menurut William Gudykunts dalam (Rini, 2013: 115), sekalipun dia berasal dari budaya individualistik, keterhubungan merupakan dorongan yang lebih kuat untuk membangun interaksi dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda dibandingkan dengan dialektika yang dibangun secara perbagian; (3) *Reactions to Strangers* (Reaksi kepada orang asing) Gudykunts menjelaskan bahwa kemampuan kita dalam memproses informasi yang sangat kompleks tentang orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda akan membuat kita mampu untuk memprediksi tingkah laku mereka secara akurat. Teori konstruktivisme Delia mengasumsikan bahwa kemampuan kognitif yang sangat kompleks yang dimiliki setiap orang merupakan alat yang paling baik untuk mengambil perspektif yang tepat terhadap orang lain. Kemampuan kita untuk bersikap toleran (mentoleransi) ambiguitas ketika kita berinteraksi dengan orang yang berasal dari budaya yang berbeda akan membuat kita mampu untuk mengatur kecemasan kita dan untuk memprediksi tingkah laku secara akurat; (4) *Social Categorization of Strangers* (Kategori social untuk orang asing), Gudykunts mengatakan bahwa kesamaan personal yang kita dapatkan antara kita dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda akan membuat kita mampu untuk mengatur kecemasan kita. Kondisi ini akan membuat kita mampu untuk memprediksi tingkah laku mereka secara akurat. Kondisi “*Boundery*” ini dapat digunakan untuk memahami perbedaan kelompok

dalam kondisi yang sangat kritis manakala orang asing itu secara kuat dapat mengidentifikasi dengan groupnya. Burke menggunakan term indentifikasi untuk menjelaskan kesamaan yang memungkinkan terjadinya komunikasi antar personal. Kesiapan kita untuk menghadapi kekerasan dari orang lain yang memiliki budaya yang berbeda dengan kita, sangat ditentukan oleh ekspektasi kita. Ketika kita memiliki ekspektasi positif maupun ketika mereka melakukan konfirmasi terhadap ekspektasi negative kita, maka kondisi ini akan membuat kita mampu untuk mengatur kecemasan kita dan mengurangi keyakinan kita dalam memprediksi tingkah laku mereka; (5) *Situational Processes (Proses – proses situasional)*, situasi yang tidak formal akan menurunkan kecemasan kita ketika kita berkomunikasi dengan orang lain dari budaya yang berbeda. Selain itu, situasi ini akan membangun kepercayaan kita untuk memprediksi tingkah laku mereka; (6) *Connections with strangers* (Koneksi dengan orang asing), Gudykunts mengatakan untuk memahami *connections with strangers* bahwa daya tarik kita kepada orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda akan menurunkan kecemasan kita. Artinya kecemasan kita dapat kita minimalisasi mana kala daya tarik kita terhadap orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda itu meningkat. Selain menurunkan kecemasan, daya tarik kita kepada orang lain juga akan menumbuhkan kepercayaan diri untuk memprediksi tingkah laku mereka. Kerja sama yang dilakukan dengan orang lain yang berasal dari budaya yang berbeda akan menurunkan kecemasan kita, ketika kerjasama ini dilakukan, maka akan memunculkan kepercayaan diri untuk memprediksi tingkah laku mereka.

Penjelasan di atas merupakan penjelasan yang diberikan oleh Gudykunts untuk menjelaskan faktor – faktor yang memengaruhi kecemasan dan ketidak pastian setiap orang

ketika mereka bertemu dengan orang lain yang memiliki budaya yang berbeda. Berdasarkan teori – teori komunikasi serta penelitian yang dilakukannya, Gudykunts mempercayai bahwa komunikasi antarbudaya adalah sebuah perluasan dari sebuah dugaan dan menjadi sebuah prinsip dalam komunikasi antarpersonal.

Pemahaman ini merupakan dasar dari tingkat pemahaman orang terhadap pesan – pesan dalam komunikasi. Orang yang berasal dari budaya lain, yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda dengan kita. Dalam kondisi seperti ini, setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarbudaya itu harus bekerja secara “*mindfully*” pada saat kecemasan dan ketidakpastian datang secara berlebihan. Gudykunts percaya bahwa ketidakpastian dan kecemasan merupakan penyebab dasar dari kegagalan komunikasi dalam situasi antarbudaya. Kedua penyebab mis-interpretasi ini saling terkait. Gudykunts melihat ada perbedaan antara ketidakpastian dan kecemasan. Ketidakpastian bersifat kognitif, sedangkan kecemasan bersifat afektif sebagai sebuah emosi. Ketidakpastian berhubungan dengan pikiran, sedangkan kecemasan berhubungan dengan perasaan. Kecemasan sebagai perasaan menjadi tidak nyaman, tegang, khawatir, gelisah terhadap apa yang akan terjadi.

Ketidakpastian dan kecemasan berkaitan dengan tingkat perbedaan budaya dari *in-group* dengan budaya dari masyarakat lain. Dengan kata lain, semakin lebar kesenjangan budaya maka semakin tinggi tingkat ketidakpastian dan kecemasan yang dialami oleh setiap orang Turnomo (dalam Rini, 2013: 118).

Dalam perspektif komunikasi, (Jandt,1998: 41-44 dalam Turnomo, 2005: 76-78) komunikasi antarbudaya yang mindful membutuhkan 4 kecakapan, yaitu; (1) kekuatan kepribadian: konsep diri (*self-concept*), pengungkapan diri (*self-disclosure*), pemantauan

diri (*self-monitoring*), dan relaksasi sosial ;, (2) kecakapan – kecakapan komunikasi (*communication skills*) yang meliputi: kecakapan – kecakapan yang berkaitan dengan pesan (*message skills*), keluwesan perilaku (*behavioral flexibility*), manajemen interaksi (*interaction management*), kecakapan – kecakapan sosial (*social skills*); (3) penyesuaian psikologi (*psychological adjustment*); (4) kesadaran budaya (*cultural awereness*).

Sedangkan Little John mengatakan bahwa kemampuan dalam komunikasi antarbudaya mempunyai 3 komponen, yaitu: (1) Pengetahuan (*knowledge*) pemahaman akan pentingnya identitas etnik (kebudayaan) dan kemampuan melihat apa yang penting bagi orang lain. Artinya mengetahui sesuatu tentang identitas kebudayaan dan mampu melihat segala perbedaan, misalnya antara ahli identitas kolektif dan ahli identitas individu; (2) kesadaran (*mindfulness*) secara sederhana kesadaran berarti secara biasa dan teliti untuk menyadari. Hal ini berarti kesiapan berganti ke perspektif baru; (3) kemampuan (*skill*) mengacu pada kemampuan untuk menegosiasi identitas melalui observasi yang teliti, menyimak, empati, kepekaan non verbal, kesopanan, penyusunan ulang, dan kolaborasi (Little John, 2009: 133-134)

## **Kesimpulan**

Lingkungan kerja adalah agen sosialisasi tempat manusia melakukan komunikasi dan interaksi sosial, individu – individu yang terlibat di dalamnya tentu berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Dengan perbedaan latar belakang budaya itu, tentu saja dibutuhkan kecakapan dalam memahami komunikasi antarbudaya. Memahami komunikasi antar budaya diyakini dapat meminimalisasi kesalahpahaman, ketidakpastian dan kecemasan dalam berkomunikasi individu satu dengan yang lainnya. Kehatian – hatian dalam

berkomunikasi dengan individu yang berbeda budaya membutuhkan kecakapan, antara lain; selain kehati – hatian dalam berkomunikasi harus dipahami juga mengenai konteks budaya dalam hal ini tentang *low context culture* dan *high context culture*. Dua konteks ini merupakan konteks yang memiliki perbedaan latar belakang yang berbeda dimana akan memengaruhi proses komunikasi. Pada akhirnya, apa yang kita bicarakan, bagaimana kita membicarakan, apa yang kita lihat turut membentuk, menentukan, dan menghidupkan budaya kita, sehingga harmonisasi dalam komunikasi antarbudaya dan interkasi dengan orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda di lingkungan tempat kerja akan tetap terjaga.

#### **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, Josep A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*, Terjemahan Agus Mulyana. Jakarta: Profesional Books.

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

Somavar, Larry and Potter, Richard E. 1991. *Communication Between Cultures*. Belmont: C.A. Wardsworth

Schramm, Wilbur.2001. *Perihal Membangun Jembatan, Dalam: Komunikasi Antarbudaya, Panduan Berkomunikasi Dengan Orang – Orang Berbeda Budaya*. Editor: Deddy Mulyana dan Jalalluddin Rakmat. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss. 1996. *Human Communication: Kontek – Kontek Komunikasi*. Buku Pertama dan Penerjemah Deddy Mulyana. Bandung: Rosdakarya

Gamsriegler, Angela. 2005. *High Context and Low Context Communication Styles. Studiengang Informationsberufe; Information & Knowledge*.