

# Bahasa sebagai Medium Komunikasi Antarbudaya

Dinara Maya Julijanti<sup>1</sup>

Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB, Universitas Trunojoyo Madura

## Abstrak

Adanya perbedaan bahasa dan dialek bahasa maka permasalahan yang diangkat adalah hambatan-hambatan bahasa komunikasi antarbudaya. Beberapa faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut yaitu: 1) Etnosentrisme, 2) Stereotip, dan 3) Prasangka. Karenanya agar komunikasi antarbudaya berjalan efektif dan meminimalisir hambatan komunikasi pada individu-individu maka beberapa syarat yang perlu diperhatikan antara lain; (1) Menciptakan iklim yang komunikasi, (2) Mengidentifikasi keterampilan komunikasi, (3) Memahami komunikasi lisan, (4) Mendengarkan secara aktif, (5) Memanfaatkan umpan balik. Juga variabel kognitif, variabel personal dan efektivitas komunikasi antarbudaya yang meliputi; (1) perilaku yang berorientasi pada kerja, (2) perilaku yang berorientasi pada diri sendiri, (3) etnosentrisme, (4) toleransi terhadap situasi yang ambigu, (5) empati, (6) keterbukaan, (7) kompleksitas kognitif, (8) yang menyenangkan hubungan antarpribadi, (9) control personal, (10) inovatif, (11) harga diri, dan (12) perilaku yang menunjukkan tingginya daya serap informasi.

**Kata kunci:** Bahasa, Komunikasi Antar Budaya, Masyarakat Multikultural

## Abstract

*Difference languages and dialects of the issues raised were language barriers of communication between cultures. Some causes of these differences are: 1) ethnocentrism, 2) Stereotypes, and 3) Bias. Therefore, for effective intercultural communication and minimize communication barriers in these people, several conditions must be taken into account include: (1) a climate connection, (2) identify communication skills, (3) understanding speech communication (4) active listening, (5) Using feedback. As cognitive variables, personal variables and the effectiveness of communication between cultures, which include: (1) the work-oriented behaviour (2) conduct itself-oriented, (3) ethnocentrism, (4) tolerance of ambiguous situation, (5) (6), empathy, openness, (7) cognitive difficulties (8) nice to interpersonal relations, (9) personal control, (10) innovative, harg (11).*

**Keywords:** language, intercultural communication, multiculture society

Bahasa adalah medium untuk menyatakan kesadaran, tidak sekedar mengalihkan informasi. Ada beberapa pandangan yang mengatakan bahwa bahasa menyatakan pikiran, dan prosedur pengujian struktur berpikir tentang sesuatu. (Whorf, 1956, Vygotsky, 1962; Fodor, 1988; Jackendoff, 1994; Miller, 1996). Dengan demikian ada hubungan erat antara bahasa dengan kesadaran, seperti dalam pernyataan “kita berbicara dengan akal melalui bahasa”. Lewat bahasa orang mengetahui tentang karakteristik orang lain yang berekspresi dengan kata-kata.

Dalam kehidupan berinteraksi manusia sangat membutuhkan bahasa sebagai alat komunikasi. Menurut Larry L. Barker dalam Mulyana, 2003; fungsinya bahasa yaitu: 1) Penamaan (*Labelling*),

2) Interaksi, dan 3). Transmisi. Bahasa yang digunakan oleh semua komunitas suku bangsa di dunia terdiri dari susunan kata-kata. Kata-kata disusun oleh simbol sehingga bahasa merupakan susunan dari simbol yang ditata menurut ilmu bahasa.

Komunikasi antarbudaya melibatkan beberapa konsep-konsep seperti: komunikasi lintas budaya, etnik dan ras, etnosentrisme, rasisme, dan multikultural. Perbedaan inilah akhirnya menimbulkan banyak variasi bahasa dalam komunikasi antar budaya di Indonesia. Menurut data kurang lebih ada 750 bahasa daerah yang ada di Indonesia, variasi berbahasa dalam komunikasi antar budaya ini bersumber pada: *dialek, aksen, jargon, dan argot*.

<sup>1</sup> Korespondensi: D.M. Djulijanti, Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB, Universitas Trunojoyo Madura, Jl Raya Telang PO BOX 2 Kamal Bangkalan, Telp: 031-3011146 ext 48



Dalam masyarakat multikultural sekurangnya ada 750 buah bahasa daerah dan dialek (Asosiasi Tradisi Lisan, 1999) dua kemampuan atau keterampilan berbahasa, *pertama*, penggunaan bahasa dan *kedua*, intonasi. Ohoiwutun dalam Liliweri (2003) mengemukakan untuk menjelaskan bahasa dalam suatu masyarakat multikultural (masyarakat multi etnik dan ras) ditentukan oleh empat variabel utama yaitu: (1) Heteogenitas versus homogenitas, (2) Bilingual atau multilingual, (3) Campur kode dan alih kode, dan (4) Interferensi (hal. 156). Oleh karena itu masyarakat Indonesia sebagai masyarakat multikultural sangat membutuhkan kesejajaran bahasa sebagai media komunikasi antarbudaya di Indonesia sehingga lebih memperkaya khasanah bahasa yang sudah ada. Kesejajaran bahasa dimaksudkan agar setiap individu saling menghargai dan menghormati perbedaan bahasa sehingga setiap individu dapat berkomunikasi dengan efektif.

Masyarakat kita adalah masyarakat multikultural di mana setiap daerah yang ada di Indonesia mempunyai variasi bahasa yang tidak dimiliki oleh negara lain. Dalam masyarakat multikultural dibutuhkan sekurangnya dua kemampuan atau keterampilan berbahasa, *pertama*, penggunaan bahasa yang tepat dalam irama tertentu (speech/voice, V/S, jadi suara harus jelas dalam percakapan) dan *kedua* adalah intonasi, yakni nada suara dalam mengucapkan kata, nada untuk menggambarkan emosi.

Indonesia terdiri dari banyak etnis dan suku bangsa, maka sering kali dalam berkomunikasi terjadi konflik atau bersitegang atau salah paham *misunderstanding* antarpeserta komunikasi karena yang satu bermaksud menyampaikan maksud A yang lain mengartikan B sehingga komunikasi antarbudaya menjadi tidak harmonis, karena masalah-masalah ini, maka tulisan ini membahas tentang hambatan-hambatan apa saja yang ditemui dalam komunikasi antarbudaya dan bagaimana cara meminimalisasi hambatan tersebut.

Dengan latarbelakang di atas penulis merumuskan masalah, apa sajakah hambatan-hambatan bahasa dalam komunikasi antarbudaya?

### **Makna variasi**

Ohoiwutun dalam Liliweri, 2003; (hal.165–167) menjelaskan bahwa variasi kebahasaan tersebut bisa menjelaskan wujud perubahan atau perbedaan dari pelbagai manifestasi kebahasaan, namun tidak bertentangan dengan kaidah kebahasaan.

### **Variasi Sistemik**

Yaitu variasi itu terjadi pada tataran fonem, yaitu bagaimana melafalkan suatu kata. Contoh teknologi menjadi teknologi, “ch” menjadi “k”.

### **Variasi Ekstrasistemik**

Variasi berbahasa juga berasal dari luar bahasa kita sendiri, sering disebut dengan variasi eksternal. Misalnya pengaruh faktor geografis sehingga membuat satu kata disebutkan secara berbeda-beda. Jadi kata-kata yang sama akan diucapkan dengan cara yang berbeda.

*Variasi ekstrasistemik* yang lain dipengaruhi oleh faktor kedudukan sosial. Bahasa bertingkat ini berlaku pada masyarakat yang berdasarkan sistem pemerintahan kerajaan, seperti yang berlaku di Jawa Tengah.

### **Variasi berbahasa Antarbudaya**

Dalam berkomunikasi antarbudaya kita mengenal beberapa variasi berbahasa yang bersumber pada:

*Dialek*, yakni variasi berbahasa di suatu daerah dengan kosa kata yang khas. Contoh, “sampai kita berjumpa lagi” dalam bahasa Ambon diungkapkan dalam kalimat “sampe kitorang baku dap alai.” Untuk arti yang sama dalam bahasa Melayu Kupang diungkapkan “sampe ketong bakatemu lagi.”

*Aksen*, yang menunjukkan kepemikiran *pronunciation*, tekanan dalam pengucapan yang bisa kita bedakan. Misalnya berdasarkan wilayah geografis: Contoh: umumnya orang Texas di AS menyebut “water” sama tulisannya “water” namun orang New York menyebutnya dengan “woter”.

*Jargon*, yaitu sebuah unit kata atau istilah yang dibagikan atau dipertukarkan oleh mereka yang sama profesinya atau pengalamannya. Contoh, istilah BUMIL (ibu hamil).

*Argot*, bahasa-bahasa khusus yang digunakan oleh suatu kelompok yang luas dalam sebuah kebudayaan untuk mendefinisikan batas-batas kelompok mereka dengan orang lain dan juga untuk menunjukkan posisi mereka yang kuat dalam suatu masyarakat. Komunitas anak-anak di Malang mengucapkan sebuah kata dengan cara membalik, contoh, Malang menjadi ngalam, kasur menjadi rusak, dan sebagainya.

### **Bahasa dalam Masyarakat Multikultural**

Menurut Ohoiwutun dalam Liliweri (2003; 156–160) menjelaskan bahasa dalam suatu masyarakat

multikultural (multi etnik dan multi ras) ditentukan oleh 4 (empat) variabel utama yaitu:

### ***Heterogenitas dan Homogenitas***

Suatu masyarakat multikultur adalah masyarakat yang terdiri dari beragam etnik dan ras yang berbeda, kita sebut heterogen umumnya menggunakan berbagai bahasa sehingga kita sebut multilingual. Sedangkan homogenitas mengacu pada kesamaan karakteristik kultur yang dimiliki etnik dan ras, dan umumnya menggunakan bahasa tunggal (monolingual).

Owoitun dalam Liliweri (2003; 157), situasi multilingual di negara-negara ASEAN ternyata memiliki dua kondisi yang berbeda, meskipun keduanya mewakili masyarakat yang heterogen. Kelompok pertama mencakup 3 (tiga negara) yaitu Indonesia, Filipina dan Thailand. Mayoritas penduduk di ketiga negara ini bahasa-bahasa yang sangat terkait erat satu sama lainnya secara genetik, sama halnya dengan kebudayaan yang mirip satu sama lainnya. Contoh: Masyarakat bahasa Jawa dan Madura di Indonesia. Dari sisi kebahasaan masyarakat ketiga negara tersebut heterogen namun apabila ditinjau dari aspek etnografis masyarakat ketiga negara tersebut bersifat homogen.

### ***Bilingual atau Multilingual***

Kita sebut bilingual jika seseorang atau kelompok orang menggunakan dua bahasa dalam percakapannya dan penulisannya sehari-hari. Sebagian masyarakat Malaysia jelas merupakan bahasa bilingual gual karena memakai bahasa Inggris dan bahasa Melayu. Dalam masyarakat Indonesia, penggunaan bahasa bilingual terjadi di daerah-daerah perbatasan. Seperti Cirebon menggunakan bahasa Jawa dan Sunda, penduduk Gilimanuk dan Ketapang dapat berbahasa Jawa dan Bali. Yang dimaksud dengan multilingual adalah penggunaan lebih dari dua bahasa. Seseorang atau sekelompok orang yang dapat berbahasa daerah (Sunda atau Jawa) ditambah dengan kemampuan berbahasa Inggris dan Jakarta, kita menyebut mereka sebagai kelompok berbahasa multikultural.

### ***Campur Kode dan Alih Kode***

Di antara sesama penutur yang bilingual atau multilingual sering dijumpai gejala yang dapat dipandang sebagai suatu kekacauan atau interfensi berbahasa (*performance Interference*). Fenomena ini terlihat pada penggunaan unsur-unsur dari suatu bahasa tertentu dalam suatu kalimat atau wacana bahasa lain.

Kita namai gejala ini sebagai gejala campur kode. Dengan demikian campur kode dapat didefinisikan sebagai penggunaan lebih dari satu bahasa atau kode dalam satu wacana menurut pola-pola yang masih belum jelas. Beberapa contoh berikut ini menunjukkan campur kode sebagaimana yang dimaksudkan di atas:

Tanya: Hai, *sampeyan* mau *tindak* ke mana?

Jawab: *Kaulo* mau *tindak* ke saudara.

Contoh di atas menggambarkan bahwa ada campuran alih kode dari dialek Jawa dengan bahasa Indonesia.

### ***Interferensi***

Hadirnya alih kode dan campur kode merupakan akibat dari kemampuan anggota masyarakat berbahasa lebih dari satu. Selain itu bila dua atau lebih bahasa bertemu (karena digunakan oleh penutur dari komunitas yang sama) maka komponen-komponen tertentu dapat ditransfer dari bahasa yang satu, yakni bahasa sumber ke bahasa lain yakni bahasa penerima. Akibatnya terjadi pungutan bahasa atau “interference” sebagaimana diistilahkan oleh Weinrich (1953). Proses terjadinya interferensi sejalan dengan proses terjadinya difusi kebudayaan yang kita kenal dalam ilmu Sosiologi.

Mackey dalam Aloliliweri, 2003 membedakan antara campur kode dengan interferensi bahasa. Campur kode dikatakan sebagai interferensi, sedangkan yang kita namai interferensi disebutnya integrasi. Gejala interferensi dapat dilihat dalam tiga dimensi kejadian yaitu; (1) Dimensi tingkah laku berbahasa dari individu-individu di tengah masyarakat, (2) Dimensi sistem bahasa dari kedua bahasa atau yang lebih berbaur, dan (3) Dimensi pembelajaran bahasa.

### **Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Antarbudaya**

Young Yun Kim (dalam Gudykunst ♦♦ Kim (ed.), 1984: 15–16) mengatakan, tidak seperti studi-studi komunikasi lain, maka hal yang terpenting dari komunikasi antarbudaya yang membedakannya dari kajian keilmuan lainnya adalah tingkat perbedaan yang relatif tinggi pada latar belakang pengalaman pihak-pihak yang berkomunikasi (*the communicators*) karena adanya perbedaan-perbedaan kultural. Sedangkan Saral (dalam Asante dkk. (ed.), 1979: 77–78) menjelaskan bahwa komunikasi antarbudaya dimaknai sebagai interaksi yang berlangsung ketika *speaker* dan *listener* berasal dari budaya yang berbeda. Komunikasi

antarbudaya sering melibatkan perbedaan-perbedaan ras dan etnis, namun komunikasi antarbudaya juga berlangsung ketika muncul perbedaan-perbedaan ras dan etnis.

Berikut ini akan dielaborasi mengenai etnosentrisme, stereotip dan prasangka.

### **Etnosentrisme**

Merupakan persoalan komunikasi yang dihadapi oleh hampir semua budaya. Ia merupakan kendala utama bagi tercapainya pemahaman antarbudaya (*intercultural understanding*).

### **Stereotip**

Merupakan keyakinan yang terlalu digeneralisasikan, disederhanakan, atau dilebih-lebihkan terhadap kelompok etnis tertentu. Berdasarkan pemahaman stereotip di atas, maka ketika melakukan kontak antarbudaya dengan seseorang, pada dasarnya kita sedang berkomunikasi dengan identitas etnis dari individu tersebut. Persoalan besar yang terjadi dalam komunikasi antarbudaya adalah apabila orang yang berbeda latar belakang etnisnya memfokuskan secara destruktif *stereotip* negatif yang mereka pegang masing-masing.

### **Prasangka**

Dalam catatan Rogers ♦♦ Steinfatt (1999: 230–231), prasangka merupakan sikap yang tidak beralasan (*unfounded*) terhadap *outgroup* yang didasarkan pada komparasi dengan *ingroup* seseorang. Biasanya, prasangka diekspresikan melalui komunikasi. Prasangka merupakan jenis dari kebutuhan kultural (*cultural blindness*). Ia menghalangi kita untuk melihat realitas secara akurat.

### **Relasi antara stereotip, prasangka, dan kontak antarbudaya**

Dalam catatan Samovar dkk. (1981: 126), stereotip dan prasangka akan memengaruhi kontak antarbudaya dalam berbagai cara, yaitu:

*Stereotip* dan prasangka dapat menjadi penyebab tidak berlangsungnya kontak antarbudaya.

*Stereotip* dan prasangka cenderung menciptakan beberapa faktor negatif selama pertemuan antar budaya yang secara serius akan memengaruhi kualitas interaksi.

Bila stereotip dan prasangka sangat intensif, maka orang yang berprasangka akan terlibat dalam antilokusi yang aktif dan deskriminatif terhadap kelompok yang tidak disukai.

### **Beberapa Syarat Berkomunikasi Antarbudaya dalam Masyarakat Multikultural**

Penulis mulai dengan menjelaskan prinsip (atau dalam banyak kepustakaan komunikasi antarbudaya disebut juga aksioma) komunikasi antarbudaya.

### **Keinginan Menciptakan Iklim Komunikasi Orang Mendambakan Komunikasi Antarbudaya yang Efektif**

Ada suatu humor tentang pelayanan sebuah hotel di Indonesia. Suatu ketika beberapa wisatawan asing yang sedang duduk di restoran hotel itu meminta pramuria mengantarkan beberapa botol bir. Setelah para wisatawan itu meneguk habis 4 botol bir mereka memanggil sang pramuria untuk menambah lagi beberapa botol. Sang pramuria menggerutu sambil berkata, “Mengapa dari tadi Anda minta sekitar 20 botol agar saya tidak bolak-balik mengambil bir untuk Anda?” Para wisatawan itu tersinggung karena di negeri asal mereka tidak pernah menemukan omelan seperti itu. Petang harinya para wisatawan itu pamit di kantor depan dan kemudian berpindah ke hotel lain.

Banyak relasi sosial dan ekonomi terpaksa hilang hanya karena orang tidak memberikan perhatian yang cukup mendalam atau karena orang tidak mengerti kebudayaan orang lain, apalagi jika kurang trampil berkomunikasi antarbudaya. Thibaut dan Kelley (1959) dalam teori pertukaran sosial mengatakan bahwa perasaan tertarik dari orang lain kepada kita sangat tergantung pada sejauhmana kita memberikan ganjaran sosial demi kepuasan hati orang lain. Ini tidaklah berarti bahwa setiap orang yang berkomunikasi antarbudaya harus selalu bersifat sosial, tetapi sekurang-kurangnya dibalik kelakuan itu ada motivasi untuk membangun relasi sosial melalui tampilan wajah yang bersahabat atau ungkapan kata-kata yang santun. Semua itu perlu ditunjukkan untuk menampilkan kesan kita hadir untuk memindahkan pesan dan sekaligus menciptakan relasi sebagaimana yang disukai orang lain

### **Variabel Iklim Komunikasi**

Gudykunst (1977) mengatakan bahwa iklim, komunikasi adalah suasana kebatinan saat komunikasi itu berlangsung. Sekurang-kurangnya iklim komunikasi

ditentukan oleh 3 (tiga) dimensi, yaitu (1) perasaan positif, (2) aras kognitif, dan (3) aras perilaku.

Dimensi perasaan positif berisi perasaan adil, menyenangkan, aman, menerima, dan tingkat kecemasan yang rendah. Dimensi kognitif meliputi derajat kepercayaan yang kita bawa dalam suasana komunikasi, seperti adanya harapan, kepastian, pemahaman, dan memenuhi hasrat ingin tahu. Dan dimensi perilaku terlihat dalam tindakan dan keterampilan Anda waktu berkomunikasi melalui kata dan perbuatan.

Selain Gudykunst, Wiseman dan Hammer (1977) juga menegaskan bahwa untuk mengatasi iklim komunikasi Anda dapat menciptakan bentuk 'kebudayaan ketiga' yang lebih netral agar dua pihak bisa menerimanya. Harris dan Moran (1991) menunjukkan beberapa indikasi terciptanya efektivitas komunikasi antarbudaya, yaitu hadirnya iklim yang tidak mengancam, terbukanya pintu komunikasi, adanya pengolahan percakapan yang lebih baik, dan terwujudnya relasi yang memuaskan dua pihak. Dengan kata lain, dalam rangka menciptakan 'budaya ketiga' itu kita harus cepat mengidentifikasi faktor-faktor pembentuk iklim komunikasi yang positif.

### **Menjawab Beberapa Pernyataan Budaya Berkomunikasi**

Tatkala berlangsungnya komunikasi antarbudaya maka aktivitas komunikasi selalu diwakili oleh perasaan bimbang tentang 'siapakah sebenarnya orang akan berkomunikasi dengan Anda itu?' Jawaban atas pertanyaan itu adalah dengan menentukan pilihan keterampilan berkomunikasi secara efektif.

### **Identifikasi Jenis Keterampilan Komunikasi**

Periksalah diri Anda melalui *self concept*, keterampilan mana yang paling banyak dibutuhkan dalam komunikasi antarbudaya? Jika Anda berhadapan dengan seseorang yang datang dari latar belakang kebudayaan *Low Context Culture*, sementara Anda sendiri datang dari kebudayaan *High Context Culture* maka Anda tidak perlu menguraikan sebuah pesan secara terperinci. Keterampilan Anda sangat ditentukan oleh bagaimana menyampaikan pesan secara ringkas, tak perlu bertele-tele, sehingga maknanya mudah diterima tanpa ada perasaan bosan. Mereka yang berasal dari kebudayaan *Low Context Culture* tak terlalu suka dengan rincian pesan, mereka lebih suka kalau pesan yang disampaikan itu hanya garis-garis besarnya saja.

Kalau Anda (*Low Context Culture*) berkomunikasi dengan seseorang yang berasal dari desa (*High Context Culture*) maka Anda membutuhkan keterampilan untuk merinci pesan, pesan tentang sebab penyakit malaria, bagaimana cara mencegah gigitan nyamuk, dan jika terkena gigitan nyamuk maka apa yang harus dilakukan. Jika perlu, Anda harus terampil menguraikan pesan-pesan itu dengan bantuan gambar-gambar visual atau bercerita dan menampilkan contoh-contoh. Keterampilan yang dibutuhkan adalah keterampilan yang memudahkan atau mempercepat pemahaman pesan dengan meminimalisasi derajat kesalahpahaman antarbudaya.

### **Memastikan Jenis Keterampilan Berkomunikasi**

Pastikan jenis keterampilan berkomunikasi mana yang Anda rasa paling sulit, keterampilan itulah yang Anda harus pelajari, lalu Anda lakukan. Ketika berhadapan dengan komunikasi antarbudaya yang sangat mengutamakan senioritas maka perhatikan kebiasaan berkomunikasi mereka, dengan membiarkan orang-orang yang lebih tua berbicara lebih banyak dan lebih dahulu daripada yang lebih muda. Mungkin Anda sendiri sulit melakukan itu karena Anda datang sebagai seorang wartawan yang terbiasa dengan mengajukan pertanyaan bertubi-tubi. Kesulitan ini dapat dipecahkan, Anda perlu belajar kebiasaan mendengarkan sehingga bisa menghadapi budaya komunikasi yang sedang dihadapi. Kalau ada kesulitan maka Anda dapat menanyakan kebiasaan mendengarkan itu kepada orang lain (yang berasal dari kebudayaan yang sama dengan komunikasi) atau kepada mereka yang mengetahui latar belakang budaya komunikasi. Waktu yang tepat untuk mempelajari adalah sebelum Anda mewawancarai komunikasi itu.

### **Memahami Kebiasaan Berkomunikasi Lisan**

Kebanyakan komunikasi antarbudaya (yang merupakan komunikasi antarpribadi/antarbudaya) bersifat lisan. Rencanakan dengan seksama tentang apa (*message*) yang ingin Anda katakan. Apakah kata-kata, kalimat, dan ungkapan pesan yang disampaikan itu diterima oleh komunikasi antarbudaya? Tahap berikut adalah memahami bagaimana cara Anda mengatakan. Ada beberapa kebudayaan yang mengajarkan anggotanya untuk mengatakan sesuatu secara langsung, namun sebaliknya ada yang lebih menyukai ungkapan tidak langsung. Perhatikanlah jika Anda berkomunikasi dengan orang Batak, Timor, Makassar, Ambon, dan Irian yang lebih menyukai kejelasan dan

keterusterangan maka, ungkapan Anda harus langsung, apa yang Anda katakan mengandung ‘isi’ dan ‘relasi’. Tipikal suku bangsa ini lebih suka jika suatu pesan diungkapkan secara denotatif, bukan konotatif. Kepada mereka, Anda harus mengatakan bahwa harga-harga Sembilan bahan pokok segera dinaikkan, mereka tak suka pada pernyataan orang Jawa bahwa harga-harga itu akan disesuaikan. Kata-kata penyesuaian harga biasanya diucapkan oleh komunikator yang datang dari budaya yang mengungkapkan sesuatu secara tidak langsung. Persoalannya di sini adalah *what do you want to say*.

Aspek lain yang patut diperhatikan adalah dengan siapa Anda berkomunikasi antarbudaya. Contoh pesan tentang penyesuaian harga dan kenaikan harga di atas menggambarkan kalau Anda sudah memahami dengan siapa kalimat-kalimat itu diucapkan. Perhatikanlah bahwa setiap ungkapan selalu ditunjukkan pada kebiasaan berbahasa para komunikan berdasarkan kategori-kategori tertentu, apakah ketegori umur (senioritas tua-muda, antargenerasi), atau jenis kelamin (perbedaan antara penggunaan kata dan kalimat untuk perempuan dan laki-laki). Jadi, perhatian diletakkan pada *to whom you want to say it, to whom are you talking*, dan *metamessage* (kadang-kadang disamaartikan dengan metakomunikasi) yakni memperhatikan aspek relasi antarbudaya.

### **Mendengarkan Secara Aktif**

Salah satu syarat komunikasi antarpribadi yang efektif adalah mendengarkan secara aktif. Jika selama ini para ahli komunikasi mendefinisikan komunikasi antarbudaya sebagai komunikasi antarpribadi dari komunikator kepada komunikan yang berbeda latarbelakang kebudayaannya maka komunikasi antarbudaya yang efektif juga ditentukan oleh mendengarkan secara aktif.

Hal penting untuk menunjukkan pribadi Anda yang selalu menghormati pribadi orang lain apa adanya, dan bukan sebagaimana yang Anda kehendaki. Anda diminta untuk mendengarkan dengan senang hati dan mendengarkan tanpa menilai. Perilaku ini sekaligus menunjukkan bahwa pelaku komunikasi antarbudaya menghargai keterbukaan terhadap perubahan dan keragaman, juga berempati dengan komunikan.

Pelbagai penelitian tentang kebiasaan mendengarkan menunjukkan bahwa lebih dari separo perhatian dalam berkomunikasi dicurahkan untuk mendengarkan (53%), membaca (17%), berbicara (16%), dan menulis (14%). Lalu apa yang harus kita lakukan? Periksalah

sikap mendengarkan Anda, apakah termasuk dalam kategori *poor listening habits* atau *active listening habits*. Yang dimaksudkan dengan kebiasaan ‘miskin mendengarkan’ adalah perilaku komunikasi yang tak suka mendengarkan percakapan orang lain. Akibat miskin mendengarkan maka miskin pula pesan yang dikirim dan diterima sehingga kita tidak memahami makna pesan, dan komunikasi antarbudaya menjadi tidak efektif. Mengubah komunikasi antarbudaya menjadi efektif dapat dilakukan dengan membiasakan diri mendengarkan secara aktif, artinya mendengarkan sambil mengajukan pertanyaan dan menyela pembicaraan untuk memperjelas pesan. Cara ini dapat menolong Anda untuk mengidentifikasi kembali gagasan dasar pesan (*content*) sehingga Anda dapat meramalkan apa yang akan terjadi setelah menghubungkan inti pesan dengan pengalaman Anda.

### **Memfaatkan Umpan Balik**

Konsep mendengarkan secara aktif di dalamnya mengandung usaha mengubah kemampuan untuk: (1) memisahkan secara jelas cara-cara mendeskripsi, interpretasi, dan cara mengevaluasi pesan; (2) mengutamakan umpan balik; (3) mendengarkan secara efektif; (4) metakomunikasi. Beth Helslett dan John Ogilvie (1988) mengemukakan bahwa pemanfaatan umpan balik dalam berkomunikasi bermanfaat agar (1) umpan balik dapat diungkapkan secara langsung dan khusus serta didukung oleh bukti-bukti; (2) umpan balik sedapat mungkin memenuhi kebutuhan (menjawab maksud pesan); (3) umpan balik menjurus pada pemenuhan kebutuhan sekarang (4) jangan menambah kebingungan orang dengan umpan balik negatif campurlah umpan balik negatif dan positif; (5) nyatakan umpan balik pada waktu yang tepat, jangan menunda; (6) nyatakan umpan balik secara tegas, dinamis, responsif, dan dengan gaya santai; (7) umpan balik harus dapat dinyatakan secara jujur, adil, dan dapat dipercaya oleh orang lain.

### **Variabel Kognitif, Variabel Personal, dan Efektivitas Komunikasi Antarbudaya**

Pemahaman terhadap variabel kognitif dan personal (variabel prediktor) yang dipakai untuk menerangkan komunikasi antarbudaya yang efektif terinci ada beberapa indikator, yaitu (1) perilaku yang berorientasi pada kerja, (2) perilaku yang berorientasi pada diri sendiri, (3) etnosentrisme, (4) toleransi terhadap

Efektif	Tidak efektif
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mementingkan relasi antarmanusia, kurang menekankan tugas</li> <li>• Hanya sedikit menampilkan diri</li> <li>• Etnosentrisme rendah</li> <li>• Empati tinggi pada keadaan yang ambigu</li> <li>• Keterbukaan diri besar, dogmatism rendah</li> <li>• Kompleksitas kognitif</li> <li>• Suka pada relasi pribadi, kejujuran dan keadilan</li> <li>• Control pribadi tinggi, sikap fatalism yang rendah</li> <li>• Inovasi yang tinggi</li> <li>• Harga diri tinggi daya serap rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengutamakan tugas, kurang memperhatikan relasi antarmanusia</li> <li>• Terlalu banyak menonjolkan diri</li> <li>• Etnosentrisme tinggi</li> <li>• Empati rendah, kurang mendengarkan</li> <li>• Toleransi rendah pada keadaan yang ambigu</li> <li>• Keterbukaan dari kecil. Dogmatism tinggi</li> <li>• Kesederhanaan kognitif</li> <li>• Kurang suka pada relasi antarpribadi, kurang jujur dan kurang adil</li> <li>• Control pribadi rendah, tinggi fatalismnya</li> <li>• Inovasi yang rendah</li> <li>• Harga diri rendah</li> <li>• Daya serap tinggi</li> </ul>

situasi yang ambigu, (5) empati, (6) keterbukaan, (7) kompleksitas kognitif, (8) yang menyenangkan hubungan antarpribadi, (9) kontrol personal, (10) inovatif, (11) harga diri, dan (12) perilaku yang menunjukkan tingginya daya serap informasi.

### Kesimpulan

Dari penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa dalam masyarakat multikultural yang terdiri dari kelompok masyarakat multi ras dan multi etnik ditemui beberapa variasi bahasa dalam komunikasi antarbudaya yaitu; variasi sistemik, variasi ekstrasistemik, dialek, aksen, jargon, argot, heterogenitas dan homogenitas, bilingual atau multilingual, campur kode dan alih kode serta interfensi bahasa. Sedangkan faktor penghambat komunikasi antarbudaya dalam masyarakat multikultural dipengaruhi oleh; (a) Etnosentrisme, (b) Stereotip, (c) Prasangka, dan (d) Relasi.

Oleh karena itu, agar komunikasi antarbudaya berjalan efektif dan meminimalisir hambatan komunikasi pada individu-individu maka beberapa syarat yang perlu diperhatikan antara lain; (1) Menciptakan iklim yang komunikasi, (2) Mengidentifikasi keterampilan komunikasi, (3) Memahami komunikasi lisan, (4) Mendengarkan secara aktif, (5) Memanfaatkan umpan balik. Juga variabel kognitif, variabel personal dan efektivitas komunikasi antarbudaya yang meliputi; (1) perilaku yang berorientasi pada kerja, (2) perilaku yang berorientasi pada diri sendiri, (3) etnosentrisme, (4) toleransi terhadap situasi yang ambigu, (5) empati, (6) keterbukaan, (7) kompleksitas kognitif, (8) yang menyenangkan hubungan antarpribadi, (9)

kontrol personal, (10) inovatif, (11) harga diri, dan (12) perilaku yang menunjukkan tingginya daya serap informasi.

### Daftar Pustaka

- Dodd, Carley H. (1991) *Dynamics of Intercultural Communication*. Wm. C. Brown Publishers, USA.
- Gudykunst, W.B, dan S. Ting-Toomey. (1988) *Culture and Interpersonal Communication*, Sage Publication, Newbury Park.
- Gudykunst, William B. (1991) *Bridging Differences – Effective Intergroup Communication*, Sage Publication, London.
- Gudykunst, W. B, dan Y.Y. Kim. (1992) *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication* (2<sup>nd</sup> ed.), McGraw-Hill Inc, New York.
- Kim, Y.Y. (ed.). (1986) *Interethnic Communication: Current Research*, Sage, CA
- Liliwari, Alo. (1989) *Inang, Hidup dan Bhaktiku*, PKK NTT, Kupang
- Liliwari, Alo. (2003) *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*, LKiS, Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy. (2003) *Ilmu Komunikasi sebagai Suatu Pengantar*, Rosdakarya, Bandung.
- Myron W. Lustig dan Jolene Koester. (1998) *Interpersonal Communication – Across Cultures* (2<sup>nd</sup> edition), San Diego State University, San Diego.
- Rahardjo, Turnomo. (2005) *Menghargai Perbedaan Kultural*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.



- Rogers, Everett M., Thomas M. Steinfatt. (1999) *Intercultural Communication*, Waveland Press, Inc, Illinois.
- Samovar, Larry A., Richard E. Porter, Nemi C. Jain. (1981) *Understanding Intercultural Communication*, Wadsworth Publishing Company, Belmont, California.
- Saral, Tulsi B. "The Concious Theory of Intercultural Communication", dalam Molefi K. Asante, Eileen Newmark, Cecil A. Blake (ed.), (1979) *Handbook of Intercultural Communication*. Beverly Hills, Sage Publications, Inc, California.
- Wiseman, R.L. dan J. Koester (eds.). (1993) *Intercultural Communication Competence*, Sage, Newbury Park.
- Wiseman, R. L, (ed.). (1995) *Intercultural Communication Theory*, Sage, Thousand Oaks CA.
- WWW. Goegle, Masyarakat Multikultural.