



Evaluasi Efektivitas dalam Meningkatkan Pemahaman dan Mengurangi Miskomunikasi Antar Budaya

Dwi Anggraini Susanti

dwiiisusantiii22@gmail.com

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 3, 9/10 Ulu, Seberang, 9 Ulu, Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera
Selatan 30264, Indonesia

Abstract. *Intercultural communication is becoming increasingly important in this era of globalization, where interactions between individuals and groups from different cultural backgrounds are increasingly common. This article will review various theories and concepts related to intercultural communication, identify factors that influence its effectiveness, and analyze how effective communication can contribute to improving understanding and minimizing miscommunication. In addition, this article will also discuss the challenges that may arise in intercultural communication and strategies to overcome them. Through literature studies and analysis of previous studies, this article is expected to provide comprehensive insights into the crucial role of intercultural communication in building harmonious and productive relationships amidst cultural diversity.*

Keywords: *Intercultural Communication, Communication Effectiveness, Understanding, Miscommunication, Globalization.*

Abstrak. Komunikasi antarbudaya menjadi semakin penting di era globalisasi ini, di mana interaksi antara individu dan kelompok dari latar belakang budaya yang berbeda semakin umum terjadi. Artikel ini akan mengulas berbagai teori dan konsep yang terkait dengan komunikasi antarbudaya, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya, dan menganalisis bagaimana komunikasi yang efektif dapat berkontribusi untuk meningkatkan pemahaman dan meminimalkan miskomunikasi. Selain itu, artikel ini juga akan membahas tantangan yang mungkin timbul dalam komunikasi antarbudaya dan strategi untuk mengatasinya. Melalui studi literatur dan analisis penelitian sebelumnya, artikel ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang peran penting komunikasi antarbudaya dalam membangun hubungan yang harmonis dan produktif di tengah keragaman budaya.

Kata Kunci: Komunikasi Antar Budaya, Efektivitas Komunikasi, Pemahaman, Miskomunikasi, Globalisasi.

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi yang ditandai dengan meningkatnya interaksi dan interdependensi antarindividu dari berbagai latar belakang budaya, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif melintasi batas-batas budaya menjadi semakin krusial. Mobilitas manusia yang tinggi, baik dalam konteks bisnis internasional, pendidikan, pariwisata, maupun migrasi, menempatkan komunikasi antarbudaya sebagai elemen sentral dalam menjembatani perbedaan dan membangun hubungan yang harmonis. Perbedaan dalam bahasa, norma, nilai, keyakinan, dan gaya komunikasi seringkali menjadi sumber kesalahpahaman atau miskomunikasi.

Received April 28, 2024; Revised Mei 31, 2025; Juni 17, 2025

* Dwi Anggraini Susanti, *dwiiisusantiii22@gmail.com*

Miskomunikasi antarbudaya dapat berakibat pada berbagai konsekuensi negatif, mulai dari kegagalan transaksi bisnis, ketegangan dalam tim kerja multikultural, hingga konflik sosial yang lebih luas. Kesadaran akan potensi masalah inilah yang mendorong pengembangan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dan efektivitas dalam komunikasi lintas budaya. Program-program ini dirancang untuk membekali individu dengan pengetahuan, keterampilan, dan kepekaan yang diperlukan untuk berinteraksi secara lebih efektif dengan orang-orang dari budaya yang berbeda. Sejauh mana program-program ini benar-benar berhasil meningkatkan pemahaman antarbudaya dan mengurangi insiden miskomunikasi? Faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan intervensi tersebut? Oleh karena itu, penelitian atau kajian yang berfokus pada evaluasi efektivitas program komunikasi antarbudaya menjadi sangat relevan.

Melalui analisis terhadap studi-studi empiris dan kerangka teoritis yang ada, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik terbaik dan tantangan dalam upaya menjembatani perbedaan budaya melalui komunikasi yang efektif. Dalam era globalisasi yang semakin pesat, interaksi antar budaya menjadi hal yang tidak terhindarkan. Berbagai aspek kehidupan, mulai dari bisnis, pendidikan, hingga hubungan sosial, kini melibatkan individu dari latar belakang budaya yang beragam. Namun, perbedaan budaya sering kali menjadi sumber miskomunikasi yang dapat menghambat kolaborasi dan menciptakan ketegangan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan untuk meningkatkan pemahaman antar budaya. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi metode yang dapat digunakan untuk mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan interaksi yang lebih harmonis di antara individu dari berbagai budaya.

Salah satu tantangan utama dalam komunikasi antar budaya adalah perbedaan dalam bahasa, norma, dan nilai-nilai yang dianut oleh masing-masing budaya. Misinterpretasi dapat terjadi ketika individu tidak memahami konteks budaya yang melatarbelakangi suatu pesan. Misalnya, gestur yang dianggap sopan dalam satu budaya mungkin dianggap kasar dalam budaya lain. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas program pelatihan komunikasi antar budaya menjadi sangat penting. Dengan memahami dan mengaplikasikan pendekatan yang tepat, individu dapat lebih mudah beradaptasi dan berinteraksi dengan orang dari latar belakang yang berbeda.

Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi antar budaya. Dengan adanya platform digital, individu dapat terhubung dengan orang dari berbagai belahan dunia tanpa batasan geografis. Namun, penggunaan TIK juga dapat menimbulkan tantangan baru, seperti kesalahpahaman yang disebabkan oleh kurangnya nuansa dalam komunikasi tertulis. Oleh karena itu, artikel ini akan

mengeksplorasi bagaimana teknologi dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan pemahaman antar budaya dan mengurangi miskomunikasi, serta bagaimana evaluasi terhadap penggunaan teknologi ini dapat memberikan wawasan yang berharga.

KAJIAN TEORITIS

- **Teori Dimensi Budaya (Geert Hofstede)**

Teori ini menyediakan kerangka kerja untuk memahami bagaimana nilai-nilai budaya di tempat kerja memengaruhi perilaku. Meskipun awalnya berfokus pada organisasi, dimensi ini sangat relevan untuk komunikasi secara umum.

- **Teori Kode Tutur (Gerry Philipsen)**

Teori ini menyatakan bahwa di dalam setiap budaya atau komunitas tertentu, terdapat "kode tutur" yang khas—sebuah sistem simbol, makna, premis, dan aturan yang berkaitan dengan tindakan komunikasi. Kode ini menentukan cara komunikasi yang dianggap pantas, terhormat, dan efektif dalam komunitas tersebut. Sesuatu yang dianggap sebagai "komunikasi" itu sendiri bisa berbeda antar budaya.

- **Teori Ko-Kultural (Mark Orbe)**

Teori ini berfokus pada bagaimana anggota kelompok budaya yang tidak dominan (ko-kultural) berkomunikasi dengan anggota kelompok budaya dominan. Teori ini menyoroti bagaimana dinamika kekuasaan (power) memengaruhi strategi komunikasi yang dipilih oleh individu dari kelompok marjinal.

- **Teori Negosiasi Wajah (Stella Ting-Toomey)**

Teori ini berfokus pada "wajah" (face), yang didefinisikan sebagai citra diri publik atau harga diri yang ingin dijaga oleh setiap individu. Ting-Toomey berpendapat bahwa budaya (terutama dimensi individualisme-kolektivisme) sangat memengaruhi bagaimana individu mengelola "wajah" mereka dan "wajah" orang lain, terutama dalam situasi konflik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kajian pustaka, yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam konsep-konsep teoritis terkait Evaluasi Efektivitas dalam Meningkatkan Pemahaman dan Mengurangi Miskomunikasi Antar Budaya. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi dan menganalisis literatur akademik yang relevan secara sistematis, serta memungkinkan peneliti untuk membangun argumen konseptual berdasarkan teori-teori yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi antarbudaya mengacu pada proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara orang-orang dari budaya yang berbeda. Adapun, Siregar et al. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi antarbudaya adalah proses berkomunikasi antara individu yang berasal dari latar belakang budaya yang beragam. Purnomo et al. (2023) menjelaskan bahwa ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan lancar dalam bahasa yang dipahami oleh mitra bisnis dapat menyebabkan kesalahpahaman yang serius dan kehilangan peluang bisnis yang berharga. Dalam konteks lingkungan kerja multinasional, komunikasi antarbudaya membantu menghindari kesalahpahaman dan konflik yang dapat timbul akibat perbedaan nilai, norma, dan cara berkomunikasi. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam komunikasi antarbudaya antara lain bahasa, gaya komunikasi, dan konteks budaya.

Bahasa merupakan salah satu tantangan utama dalam komunikasi antarbudaya. Perbedaan bahasa dapat menyebabkan kesalahpahaman atau pesan yang tidak tersampaikan dengan baik. Untuk mengatasinya, perusahaan dapat menyediakan pelatihan bahasa atau menggunakan penerjemah profesional dalam situasi penting. Selain itu, gaya komunikasi juga dapat berbeda antara satu budaya dengan budaya lainnya. Misalnya, ada budaya yang lebih langsung dalam menyampaikan pesan, sementara budaya lain lebih mengutamakan kesopanan dan tidak langsung.

Untuk membangun komunikasi antarbudaya yang efektif, penting bagi karyawan untuk memiliki kesadaran budaya dan menghargai perbedaan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan lintas budaya untuk membantu karyawan memahami dan menghargai keragaman budaya di tempat kerja. Dengan komunikasi antarbudaya yang baik, perusahaan multinasional dapat memanfaatkan kekuatan keragaman tersebut untuk mencapai keberhasilan bisnis yang lebih besar.

Komunikasi antarbudaya terjadi ketika sumber dan penerimanya berasal dari budaya yang berbeda. Komunikasi antarbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya (Mulyana, 2000:20). Kata “budaya” berasal dari bahasa sansekerta buddhayah yang merupakan bentuk jamak dari kata buddhi, yang berarti “budi” atau “akal”. Kebudayaan itu sendiri diartikan sebagai “hal-hal yang berkaitan dengan budi atau akal”. Istilah culture, yang merupakan istilah bahasa asing yang sama artinya dengan kebu-dayaan, berasal dari kata “colere” yang artinya adalah “mengolah atau mengerjakan”, yaitu dimaksudkan kepada keahlian mengolah dan mengerjakan tanah atau bertani.

Dalam proses komunikasi antarbudaya, lambang-lambang selain bahasa, mendapat perhatian untuk diketahui. Penekanan pesan non-verbal pada pesan verbal dapat melengkapi dan mewarnai pesan-pesan sehingga mudah diinterpretasikan oleh pembawa pesan kepada penerima pesan melalui pesan yang dilambangkan seperti bahasa, gambar, warna, gerak tubuh dan artifak. Kesalahpahaman dalam menginterpretasikan pesan sering diakibatkan karena pembawa pesan (komunikator) tidak memahami latar belakang budaya penerima pesan (komunikan) atau salah dalam memakai saluran atau tempat berlalunya pesan.

MISKOMUNIKASI

Miskomunikasi adalah fenomena kompleks yang meresap dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Ketika miskomunikasi terjadi dalam konteks hubungan, dampaknya dapat sangat kuat dan mengancam stabilitas serta kualitas hubungan tersebut. Hubungan antarmanusia adalah salah satu aspek paling penting dalam kehidupan individu, baik itu dalam bentuk hubungan romantis, persahabatan, atau hubungan keluarga. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang miskomunikasi dalam konteks hubungan menjadi sangat penting.

Pada tahap pendahuluan ini, kita akan menjelajahi betapa relevannya topik miskomunikasi dalam hubungan, terlepas dari jenis hubungan yang dimaksud. Hubungan merupakan dinamika yang melibatkan berbagai aspek komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, dan menjadi salah satu fondasi utama kualitas hubungan. Miskomunikasi, yang dapat diartikan sebagai kelainan dalam komunikasi yang mengakibatkan ketidaksepahaman atau kesalahpahaman, merupakan tantangan umum yang dapat timbul di berbagai tahap hubungan.

Dalam kenyataannya, miskomunikasi mungkin muncul sebagai salah satu penyebab utama konflik dalam hubungan. Konflik ini dapat bermacam-macam, mulai dari ketidaksepakatan sederhana hingga konflik yang lebih serius dan kompleks. Selain itu, miskomunikasi juga dapat merembet dan merusak aspek-aspek penting dalam hubungan, seperti keintiman dan kepercayaan. Miskomunikasi memang sering terjadi di kehidupan kita sehari-hari. Pentingnya bersikap tenang menghadapi suatu permasalahan memang berperan penting dalam pengambilan Langkah selanjutnya yang dianggap tepat untuk mengatasi miskomunikasi. Oleh karena itu, penelitian dan pemahaman yang mendalam tentang miskomunikasi dalam hubungan menjadi esensial.

Artikel ini akan berusaha untuk menyelidiki penyebab miskomunikasi, menganalisis dampaknya, dan mengeksplorasi strategi dan solusi untuk mengatasi tantangan ini. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang miskomunikasi, pasangan, keluarga, dan individu yang terlibat dalam hubungan yang kompleks dapat membangun dasar komunikasi yang lebih kuat, menjaga keharmonisan hubungan mereka, dan mengatasi perbedaan dengan cara yang lebih sehat.

Pada akhirnya, pemahaman tentang miskomunikasi dalam hubungan bukan hanya bermanfaat bagi individu yang terlibat dalam hubungan tersebut, tetapi juga dapat memberikan wawasan yang lebih luas dalam aspek komunikasi manusia dan bagaimana kita berinteraksi satu sama lain dalam berbagai konteks sosial. Dengan merenungkan isu ini, kita dapat memahami lebih baik mengapa miskomunikasi terjadi dan bagaimana kita dapat mengatasinya untuk mempertahankan hubungan yang sehat dan bermakna.

FAKTOR PENYEBAB

1. Kurangnya Pemahaman terhadap Tujuan Komunikasi

Kurangnya pemahaman bisa diakibatkan karena beberapa faktor, yang paling sering terjadi adalah jika komunikan tidak menyimak dengan baik pesan yang disampaikan oleh komunikator. Alhasil inti pesan yang disampaikan komunikator tidak diserap oleh komunikan.

2. Asumsi

Asumsi adalah dugaan seseorang tanpa memastikan sendiri kebenarannya terlebih dahulu. Seringkali dalam proses penerimaan pesan, sebelum menyimak pesan dengan sepenuhnya komunikan kerap memberikan definisi / penggambaran terhadap pesan yang disampaikan komunikator. Tentu saja dengan melakukan asumsi ini tidak jarang terjadi kesalahan dalam penggambaran sang komunikan diakibatkan penerimaan pesan yang belum utuh.

3. Ambiguitas Pesan / Informasi

Ambiguitas atau ketidakjelasan dalam komunikasi terjadi jika dalam penyampaian pesan tidak tersampaikan dengan sepenuhnya. Alhasil pemahaman komunikan terhadap pesan dari komunikator tidaklah didasarkan kepada keutuhan dari pesan itu menyebabkan pemahaman yang kurang tepat.

4. Informasi yang Berlebihan

Jika seorang komunikator menyampaikan pesan secara keseluruhan termasuk nilai-nilai yang tidak terlalu penting maka ia beresiko menyebabkan pemahaman sang komunikan berlebihan dan tidak bisa mencerna seluruh pesan yang disampaikan sehingga berpotensi melewatkan nilai-nilai penting atau inti dari pesan yang disampaikan.

5. Media Penyampaian Pesan yang Kurang Tepat

Seringkali dalam menceritakan sesuatu kepada orang lain ada beberapa hal yang tidak bisa digambarkan hanya dengan kata-kata, oleh karena itu kerap kali ada beberapa orang yang

menyampaikan pesannya dengan menggunakan alat peraga untuk membantu memvisualisasikan pesan yang ingin disampaikan kepada komunikan. Alat peraga ini bisa berupa gambar ataupun video yang berkaitan dengan pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator. Apabila alat peraga yang digunakan salah dan tidak bisa mengkomplemen inti pesan maka bisa membuat komunikan bingung dan semakin sulit memvisualisasikan pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator.

KESIMPULAN DAN SARAN

Miskomunikasi yang sering terjadi akibat perbedaan bahasa, norma, dan nilai-nilai budaya dapat menghambat kolaborasi dan menciptakan ketegangan. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas strategi yang diterapkan untuk meningkatkan pemahaman antar budaya menjadi krusial. Melalui pendekatan yang tepat, seperti pelatihan komunikasi antar budaya, penggunaan teknologi informasi yang efektif, dan penciptaan lingkungan yang inklusif, individu dan organisasi dapat mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan interaksi yang harmonis.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan artikel ini adalah agar organisasi dan institusi lebih proaktif dalam merancang dan menerapkan program pelatihan komunikasi antar budaya. Program ini sebaiknya mencakup elemen-elemen seperti pemahaman tentang dimensi budaya, teknik komunikasi yang efektif, dan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan individu dari latar belakang budaya yang berbeda. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap program-program tersebut untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa tujuan peningkatan pemahaman dan pengurangan miskomunikasi tercapai.

DAFTAR REFERENSI

- Untag Surabaya. (n.d.). *Komunikasi antarbudaya dalam lingkungan kerja multinasional*.
- Nazwalia Fairuz Mumtaz*, T. W. (2024). Strategi Komunikasi Lintas Budaya . *Publishing*, 3.
- Anggraini, A. M., Wijayanti, Q. A. N., Ikom, S., & Ikom, M. (2024). Analisis Pengaruh Miskomunikasi dalam Suatu Hubungan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1).
- Juariyah, J. (2014). Miskomunikasi Antarbudaya Mahasiswa Pendetang di Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(3), 251-261.
- Jumarlis, M. (2023). MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Mahasiswa dan Dosen STAIN Majene Melalui Media WhatsApp). *SHOUTIKA*, 3(1), 11-20.