

Cross Cultural Communication

Rosnita Rosnita¹, Roza Yulida², Yulia Andriani³, Fanny Septya⁴, Meki Herlon⁵, Early Aprilisa⁶, Icelsea Maderlinau Icin⁷, Nailah Salsabila Rahmadianti⁸, Salsabila⁹

Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: 3yulia.andriani@lecturer.unri.ac.id^{*}, 6earlyaprilisa04@gmail.com, 7icelseam@gmail.com,
8nailahsr27@gmail.com, 9saylsabila salsa@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak-Komunikasi lintas budaya adalah elemen krusial dalam interaksi global, namun sering dihambat oleh perbedaan norma, kepercayaan, dan bahasa. Studi ini menyoroti bagaimana variasi dalam istilah sapaan, sarkasme, dan norma tabu dapat memengaruhi persepsi dan efektivitas komunikasi profesional, serta menimbulkan kecemasan. Di sisi lain, strategi pembelajaran eksperiential seperti perjalanan lapangan dan simulasi, bersama pemanfaatan media sosial, terbukti efektif meningkatkan kompetensi lintas budaya dan mengurangi ketidaknyamanan komunikasi. Integrasi pendekatan ini mendorong pembentukan identitas profesional yang lebih adaptif dan empatik, yang esensial untuk kesuksesan dalam lingkungan global yang terhubung.

Kata Kunci: Komunikasi lintas budaya, sensitivitas antarbudaya, pembelajaran eksperiential, platform digital, kecemasan komunikasi

Abstract-*Cross cultural communication is a crucial element in global interaction, yet it is often hindered by differences in norms, beliefs, and language. This study highlights how variations in address terms, sarcasm, and cultural taboos can influence perception and the effectiveness of professional communication, as well as cause anxiety. On the other hand, experiential learning strategies such as field trips and simulations, along with the use of social media, have proven effective in enhancing cross-cultural competence and reducing communication apprehension. The integration of these approaches fosters the development of a more adaptive and empathetic professional identity, which is essential for success in today's interconnected global environment.*

Keywords: *Cross-cultural communication, intercultural sensitivity, experiential learning, digital platforms, communication anxiety*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, komunikasi lintas budaya (*cross-cultural communication*) telah menjadi elemen krusial yang memfasilitasi interaksi dan kerja sama internasional di berbagai sektor, termasuk perdagangan, layanan kesehatan, arsitektur, dan pendidikan, (Rico et al., 2025). Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan melampaui batas-batas bahasa dan budaya sangat penting dalam membekali individu untuk karier global serta membantu pembentukan identitas profesional yang adaptif. Namun, proses interaksi ini sering kali diwarnai oleh tantangan berupa potensi kesalahpahaman yang muncul akibat perbedaan norma sosial, budaya tabu, serta nuansa linguistik yang unik di setiap komunitas. Ketidakmampuan dalam memahami konteks budaya lawan bicara, seperti perbedaan interpretasi terhadap otonomi atau penggunaan sarkasme, dapat memicu kecemasan (*anxiety*), ketidakpastian, hingga hambatan dalam mengambil tindakan yang tepat di lingkungan kerja multikultural. Oleh karena itu, studi mengenai komunikasi lintas budaya sangat dibutuhkan untuk mengeksplorasi bagaimana sensitivitas interkultural dapat ditingkatkan melalui berbagai metode, mulai dari kurikulum pendidikan yang inovatif, perjalanan lapangan eksperiential, hingga pemanfaatan media sosial sebagai ruang belajar global. Memahami dinamika ini tidak hanya membantu dalam meminimalisir konflik, tetapi juga mempromosikan toleransi dan rasa saling pengertian yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan komunikasi dalam masyarakat dunia yang semakin terhubung.

Berikut adalah dua rumusan masalah terkait studi tersebut:

1. Bagaimana perbedaan norma budaya, sistem kepercayaan, dan ungkapan linguistik spesifik (seperti penggunaan tabu, istilah sopan, atau sarkasme) memengaruhi efektivitas penyampaian pesan dan persepsi audiens dalam interaksi profesional antarbudaya?

2. Sejauh mana strategi pembelajaran eksperiensial dan penggunaan platform digital (seperti simulasi pendidikan, perjalanan lapangan, atau media sosial) dapat berkontribusi dalam mengurangi kecemasan komunikasi (*handelingsverlegenheid*) dan meningkatkan kompetensi lintas budaya peserta didik?

2. METODE

Langkah awal dalam tinjauan literatur adalah menetapkan landasan teoretis yang menjadi kacamata analisis. Peneliti harus meninjau literatur yang ada untuk mengidentifikasi celah atau kekurangan dalam pemahaman saat ini. Berbeda dengan SLR yang sangat kaku, tinjauan literatur umum dapat menggunakan tinjauan pustaka yang ditargetkan (*targeted literature review*) untuk mengidentifikasi instrumen atau konsep yang telah, literatur review dapat gunakan beberapa model analisis kualitatif yang muncul dalam sumber. Tinjauan harus diakhiri dengan mengevaluasi bagaimana temuan literatur tersebut berkontribusi pada diskursus akademik dan pedagogi praktis.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

1. Perbedaan Norma Budaya, Sistem Kepercayaan, dan Ungkapan Linguistik Spesifik

Perbedaan norma budaya, sistem kepercayaan, dan ungkapan linguistik spesifik memainkan peran yang sangat menentukan dalam efektivitas penyampaian pesan serta bagaimana audiens mempersepsi pembicara dalam interaksi profesional antarbudaya. Dalam konteks sistem kepercayaan dan norma sosial, tantangan etis sering muncul ketika nilai-nilai lokal berbenturan dengan standar internasional, seperti perbedaan interpretasi terhadap otonomi pasien dalam layanan kesehatan atau persepsi terhadap pemberian hadiah yang di beberapa budaya dianggap sebagai kesopanan namun di budaya lain dikategorikan sebagai penyuapan yang ilegal (Howard et al., 2025). Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan konflik, kegagalan komunikasi, dan pada akhirnya mengkompromikan kualitas kerja atau keselamatan. Selain itu, istilah sopan sopan (*address terms*) mencerminkan hierarki sosial dan nilai-nilai budaya yang sangat berbeda; misalnya, bahasa Arab memiliki sistem istilah kekerabatan dan gelar yang jauh lebih kompleks dan berorientasi pada status dibandingkan bahasa Inggris yang lebih egaliter (Al-Hamzi et al., 2024). Kesalahan dalam menerjemahkan atau menggunakan istilah sopan ini, seperti mengganti sopan formal dengan istilah kekerabatan yang kurang tepat, dapat merusak citra diri (*face*) lawan bicara dan menciptakan kesan tidak sopan atau terlalu akrab yang tidak diinginkan (Sajarwa et al., 2023).

Penggunaan sarkasme dalam komunikasi profesional juga membawa risiko yang signifikan karena interpretasinya sangat bergantung pada latar belakang budaya dan status sosial pembicara. Di Inggris, sarkasme cenderung dianggap sebagai bentuk humor yang dapat menghaluskan kritik, sedangkan di Cina, audiens lebih mungkin mempersepsikannya sebagai bentuk agresi meskipun tujuannya adalah untuk menghibur (Zhu & Filik, 2024). Menariknya, status sosial memitigasi persepsi ini, di mana dalam masyarakat hierarkis, kritik sarkastik dari seseorang dengan status lebih tinggi mungkin lebih dapat diterima atau dianggap lebih sopan dibandingkan jika dilakukan oleh bawahan, sementara dalam budaya egaliter, hal tersebut justru bisa dianggap lebih agresif dan kurang menyenangkan. Demikian pula dengan penggunaan tabu, baik yang bersifat linguistik maupun non-linguistik seperti etika makan atau pemberian hadiah, yang sering kali berakar pada rasa takut akan bencana atau keinginan untuk menjaga keanggunan sosial (Junxuan et al., 2025). Melanggar tabu budaya, seperti memberikan hadiah yang dilarang dalam agama tertentu atau menggunakan metafora hewan yang memiliki konotasi negatif di budaya target, dapat memicu kesalahpahaman yang mendalam dan menghambat kerja sama internasional.

Secara psikologis, kurangnya pemahaman terhadap nuansa budaya ini sering menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian (*anxiety and uncertainty*) serta perasaan canggung untuk bertindak (*handelingsverlegenheid*) bagi para profesional di tempat kerja multikultural (Keizer-Remmers et al., 2021). Ketidakmampuan untuk memprediksi reaksi orang lain dari latar belakang yang berbeda sering kali membuat individu cenderung menggunakan stereotip sebagai alat bantu instan, yang jika bersifat negatif, justru akan memicu prasangka dan merusak hubungan interpersonal. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi antarbudaya tidak hanya

bergantung pada kemahiran bahasa secara teknis, tetapi lebih pada sensitivitas interkultural dan kemampuan sosiopragmatis untuk menyesuaikan gaya komunikasi, menghormati batasan budaya, dan membangun rasa saling percaya melalui pengakuan terhadap identitas budaya orang lain (Rico et al., 2025). Keberhasilan dalam interaksi profesional antarbudaya pada akhirnya membutuhkan kemauan untuk belajar secara terus-menerus dan kemampuan untuk menjembatani kesenjangan antara pengetahuan teoretis dengan aplikasi praktis dalam konteks dunia nyata yang dinamis.

2. Strategi Pembelajaran Eksperiensial dan Penggunaan Platform Digital

Strategi pembelajaran eksperiensial, seperti perjalanan lapangan lokal ke fasilitas pelabuhan atau pabrik manufaktur, terbukti sangat efektif dalam mengembangkan kompetensi komunikasi bisnis lintas budaya dengan ukuran efek yang signifikan (Rico et al., 2025). Pengalaman langsung ini mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, terutama dalam konteks negara berkembang dengan keterbatasan sumber daya, dengan menyediakan jendela bagi peserta didik untuk mengamati protokol internasional dan berinteraksi dengan profesional dari latar belakang yang beragam. Melalui proses transformasi pengalaman menjadi pengetahuan, peserta didik dapat memvisualisasikan konsep abstrak menjadi nyata, yang pada akhirnya membangun kesiapan karier internasional secara lebih mendalam dibandingkan metode kelas tradisional. Keterlibatan aktif peserta didik selama kegiatan ini menjadi prediktor terkuat dalam perolehan kompetensi, di mana momen transformatif terjadi saat konsep teoretis yang dipelajari "terasa" dalam aksi nyata.

Penggunaan simulasi pendidikan yang imersif dan kolaboratif, seperti simulasi kepemimpinan internasional, juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan keterampilan berbicara di depan umum dan komunikasi lintas budaya. Simulasi ini memungkinkan peserta didik untuk melakukan eksperimen peran dalam lingkungan yang aman, yang secara bertahap meningkatkan rasa efikasi diri dan kemampuan mereka dalam bernegosiasi secara diplomatik. Pelatihan berbasis simulasi yang mencerminkan skenario dunia nyata memberikan ruang bagi peserta didik untuk mempraktikkan pengambilan keputusan etis dan kompetensi budaya dalam situasi yang menekankan tantangan sistemik, sehingga mereka lebih siap untuk berfungsi secara efektif dalam lingkungan kerja multikultural yang dinamis (Howard et al., 2025). Selain itu, simulasi membantu peserta didik beralih dari sekadar memahami informasi menjadi mampu menerapkan solusi kreatif terhadap masalah global yang kompleks.

Platform digital, khususnya media sosial, memainkan peran krusial sebagai ruang belajar yang memfasilitasi adaptasi lintas budaya dan meningkatkan keterampilan komunikasi global (Aleisa, 2022). Bagi peserta didik yang berada di lingkungan baru, media sosial berfungsi sebagai alat untuk "memecahkan kebekuan" (*ice-breaking*), mengurangi stres akibat kejutan budaya (*culture shock*), serta memelihara hubungan baik dengan komunitas di negara asal maupun tuan rumah. Akses terhadap berbagai perspektif dan modalitas pembelajaran di media sosial meningkatkan keterlibatan peserta didik dan membantu mereka mengklarifikasi konsep yang tidak dipahami, sehingga memperkuat rasa memiliki terhadap identitas budaya yang lebih luas. Penggunaan media sosial secara terstruktur dalam pendidikan juga mendorong peserta didik untuk berinteraksi dengan orang lain tanpa harus bertemu secara fisik, yang sangat bermanfaat bagi mereka yang mungkin merasa ragu untuk berbicara dalam situasi tatap muka.

Integrasi berbagai strategi ini secara langsung berkontribusi dalam mengurangi kecemasan komunikasi atau handelingsverlegenheid, yaitu perasaan canggung atau takut untuk bertindak dalam interaksi profesional antarbudaya. Fenomena ini biasanya dipicu oleh ketidakmampuan untuk memprediksi reaksi orang lain serta kurangnya kemahiran budaya, yang sering kali menyebabkan individu menarik diri atau menghindari interaksi sosial. Melalui pembelajaran eksperiensial dan digital yang menuntut keterlibatan tinggi, peserta didik didorong untuk keluar dari "zona nyaman" mereka dan mengelola ketidakpastian secara efektif. Proses refleksi terstruktur, seperti penggunaan log reflektif daring atau sesi diskusi kelompok, memungkinkan peserta didik untuk mengevaluasi kembali asumsi pribadi dan menyesuaikan strategi komunikasi mereka berdasarkan umpan balik yang diterima (Ng et al., 2025). Pada akhirnya, kombinasi metode ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga mempercepat pembentukan

identitas profesional baru yang lebih peka secara budaya, berempati, dan percaya diri dalam menghadapi tantangan global.

4. KESIMPULAN

Dari tinjauan literatur mengenai komunikasi lintas budaya dapat disimpulkan bahwa efektivitas interaksi profesional antarbudaya sangat dipengaruhi oleh pemahaman terhadap perbedaan norma budaya, sistem kepercayaan, dan ungkapan linguistik yang spesifik. Tantangan seperti perbedaan interpretasi terhadap otonomi, penggunaan sarkasme, atau pelanggaran terhadap norma tabu dapat menimbulkan kesalahpahaman, kecemasan, dan hambatan dalam kerja sama internasional. Oleh karena itu, pengembangan sensitivitas interkultural dan kompetensi sosiopragmatis menjadi kunci dalam membangun komunikasi yang harmonis dan saling menghormati. Di sisi lain, strategi pembelajaran eksperiential seperti perjalanan lapangan, simulasi pendidikan, serta pemanfaatan platform digital seperti media sosial terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi lintas budaya dan mengurangi kecemasan komunikasi (handelingsverlegenheid). Pendekatan ini tidak hanya menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, tetapi juga mendorong peserta didik untuk keluar dari zona nyaman, melakukan refleksi kritis, serta membangun identitas profesional yang lebih adaptif, empatik, dan siap menghadapi dinamika lingkungan global. Dengan demikian, integrasi antara pemahaman budaya yang mendalam dan metode pembelajaran yang imersif merupakan fondasi penting untuk mencapai keberhasilan komunikasi dalam masyarakat dunia yang semakin terhubung.

REFERENCES

- Al-Hamzi, A. M. S., Nababan, M., Santosa, R., & Anis, M. Y. (2024). Socio-pragmatic analysis of utterances with polite addressing terms: translation shift across Arabic-English cultures. *Cogent Arts and Humanities*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311983.2024.2359764>
- Aleisa, N. A. A. (2022). Graduate student's use of social media as a learning space. *Cogent Education*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.2010486>
- Howard, M., Tan, K. L., & Jayasekara, R. (2025). Exploring Ethical, Cultural, and Transnational Competence Among International Healthcare Management Students: An Australian Perspective. *Journal of Healthcare Leadership*, 17, 97–115. <https://doi.org/10.2147/JHL.S506361>
- Junxuan, Y., Zakarya, Z., Ja'afar, S., Jusoff, K., & Idris, N. (2025). Exploring taboo culture: a cross-cultural analysis of taboos in China and Malaysia. *Cogent Arts and Humanities*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311983.2024.2442828>
- Keizer-Remmers, A., Ivanova, V., & Brandsma-Dieters, A. (2021). To act or not to act: Cultural hesitation in the multicultural hospitality workplace. *Research in Hospitality Management*, 11(3), 215–223. <https://doi.org/10.1080/22243534.2021.2006915>
- Ng, F. L., Yap, W. H., & Yong, P. V. C. (2025). Evaluating research mobility placements: a skills audit framework for enhancing employability and professional development in higher education. *Cogent Education*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2554953>
- Rico, F., Rico, H., de La Puente, M., Torres, J., & Guzman, H. (2025). Enhancing international trade competencies through local field trips: a study of Colombian undergraduate students. *Cogent Education*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2547940>
- Sajarwa, Khumairo Ma'shumah, N., Arrasyid, N. D., & Ediani, A. (2023). Identity struggle through the negotiation of cultural identity in the translation of French cultural references into Javanese. *Cogent Arts and Humanities*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311983.2023.2184448>
- Zhu, N., & Filik, R. (2024). The role of social status in sarcasm interpretation: Evidence from the United Kingdom and China. *Discourse Processes*, 61(1–2), 69–89. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2023.2252695>