

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan dengan kekayaan budaya dan etnis yang luar biasa. Berdasarkan *Sensus Penduduk 2020*, terdapat 1.340 suku bangsa dan lebih dari 700 bahasa daerah yang tersebar di seluruh wilayah nusantara – dilansir dari indonesia.go.id (Yuli, 2023)



Gambar 1.1 Persebaran Suku di Indonesia
Sumber: Indonesia.go.id

Keragaman ini menjadikan Indonesia salah satu negara paling majemuk di dunia. Setiap daerah memiliki sistem nilai, norma, dan gaya komunikasi yang berbeda. Dalam konteks sosial, keberagaman ini dapat menjadi kekuatan pemersatu, tetapi

juga potensi perbedaan yang menimbulkan tantangan komunikasi. Menurut Samovar, Porter, McDaniel, & Roy (2017, pp. 3-5), komunikasi antar budaya merupakan proses di mana individu dari latar belakang budaya berbeda berinteraksi, menafsirkan pesan, dan membangun makna bersama. Dalam masyarakat multikultural seperti Indonesia, kemampuan berkomunikasi lintas budaya menjadi kunci untuk menjaga keharmonisan sosial. Nilai-nilai seperti toleransi, gotong royong, dan saling menghargai merupakan fondasi penting dalam proses komunikasi lintas budaya baik di lingkungan terdekat maupun yang terluar.

Namun, fakta menunjukkan bahwa kesalahpahaman antar kelompok etnis masih sering terjadi di Indonesia. Konflik sosial di masa lalu seperti Tragedi Sampit yang terjadi pada tahun 2001 lalu atau benturan antar kelompok di beberapa daerah menandakan masih adanya ketegangan akibat kurangnya sensitivitas budaya dalam komunikasi. Meski begitu, upaya menjaga persatuan tetap dilakukan melalui pendidikan, dialog antar budaya, serta kebijakan nasional yang menekankan semangat *Bhinneka Tunggal Ika*, yang berarti berbeda-beda tetapi tetap satu.

Keberagaman ini tidak hanya mencerminkan kekayaan budaya, tetapi juga menunjukkan perlunya kompetensi komunikasi antar budaya (*intercultural communication competence*) di semua lapisan masyarakat. Menurut Deardorff (2006, pp. 241-266), kompetensi antar budaya mencakup kemampuan memahami, menghormati, dan menyesuaikan diri terhadap perbedaan nilai serta perilaku dalam konteks lintas budaya. Dengan kata lain, kemampuan ini bukan hanya sekadar berbicara dengan orang dari budaya yang berbeda, tetapi juga memahami cara berpikir dan berinteraksi yang berbeda. Dalam era globalisasi, tuntutan terhadap kompetensi komunikasi antar budaya semakin meningkat. Teknologi, migrasi, dan mobilitas sosial mempertemukan individu dari berbagai daerah dan bangsa dalam ruang yang sama, baik secara fisik maupun digital. Menurut Bennett (1986, pp. 182-184), *intercultural sensitivity* merupakan kemampuan untuk mengenali dan menanggapi perbedaan budaya sebagai peluang untuk belajar dan bertumbuh, bukan sebagai ancaman terhadap nilai atau identitas pribadi. Maka dari itu,

komunikasi antar budaya bukan sekadar kebutuhan sosial, melainkan keterampilan strategis yang dibutuhkan di dunia pendidikan dan profesional.

Keberagaman budaya Indonesia tercermin dengan jelas di Provinsi Banten, khususnya di Kabupaten Tangerang, di mana Universitas Multimedia Nusantara (UMN) berada. Banten merupakan wilayah yang terbentuk dari perpaduan berbagai etnis seperti Sunda, Jawa, Betawi, Tionghoa, Batak, dan Minangkabau. Berdasarkan data Sensus Penduduk 2020 (Badan Pusat Statistik, 2022), sekitar 40% penduduk Kota Tangerang merupakan migran, yaitu penduduk yang sebelumnya tinggal di wilayah lain. Tingginya angka migrasi ini menunjukkan mobilitas sosial dan budaya yang kuat, menjadikan Tangerang sebagai salah satu wilayah paling heterogen di Provinsi Banten.. Hal ini menunjukkan tingkat mobilitas sosial dan budaya yang tinggi, menjadikan wilayah ini sebagai miniatur Indonesia dalam skala regional. Fenomena urbanisasi ke kawasan Tangerang tidak hanya membawa pertumbuhan ekonomi, tetapi juga perubahan dalam pola komunikasi sosial. Masyarakat yang berasal dari latar belakang budaya berbeda dipertemukan dalam ruang interaksi yang sama di sekolah, tempat kerja, maupun komunitas warga. Perbedaan bahasa, gaya berbicara, dan ekspresi nonverbal kerap menciptakan tantangan komunikasi yang menuntut penyesuaian dan empati. Melalui *Anxiety/Uncertainty Management (AUM)* teori ini menekankan bahwa setiap individu yang berinteraksi lintas budaya akan mengalami dua hal yaitu, ketidakpastian (*uncertainty*) dan kecemasan (*anxiety*) (Gudykunst, An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer, 2005). Kedua hal ini harus dikelola dengan baik agar komunikasi menjadi efektif. Dalam konteks masyarakat multikultural seperti Banten, individu dituntut untuk memahami gaya komunikasi yang berbeda agar interaksi sosial berjalan harmonis. Contoh konkret komunikasi antar budaya di Banten dapat ditemukan dalam berbagai kegiatan masyarakat. Salah satunya adalah Festival Cisadane di Kota Tangerang yang mempertemukan berbagai kelompok etnis melalui seni, kuliner, dan budaya. Acara ini mencerminkan upaya masyarakat untuk memperkuat kohesi sosial melalui komunikasi lintas budaya. Selain itu,

keberadaan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Banten juga menjadi wadah bagi dialog antar kepercayaan dan budaya yang memperkuat semangat toleransi. Namun, seperti dikemukakan oleh Nakayama & Halaluani (2010, pp. 218-219), komunikasi antar budaya tidak dapat dilepaskan dari dinamika kekuasaan dan identitas, di mana kelompok dominan sering kali menentukan arah interaksi sosial, sementara kelompok minoritas perlu menegosiasikan posisi dan identitas mereka dalam konteks tersebut. Situasi ini dapat diamati di Tangerang, di mana kelompok etnis minoritas seperti Tionghoa dan Batak tetap berupaya mempertahankan tradisi budaya mereka di tengah arus homogenisasi budaya perkotaan. Kondisi sosial di Banten menggambarkan bahwa komunikasi antar budaya bukan sekadar pertukaran pesan, tetapi juga proses negosiasi identitas dan penerimaan sosial. Oleh karena itu, wilayah ini menjadi konteks ideal untuk meneliti bagaimana komunikasi lintas budaya berfungsi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di lingkungan pendidikan seperti kampus.

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terkemuka di Tangerang yang menampung mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia. Keberagaman budaya ini menjadikan UMN sebagai ruang interaksi sosial yang multikultural, di mana komunikasi antar budaya menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan akademik dan nonakademik. Dalam lingkungan kampus, mahasiswa berinteraksi setiap hari melalui kegiatan belajar, organisasi mahasiswa, dan proyek kolaboratif lintas jurusan. Interaksi ini mempertemukan individu dengan nilai, bahasa, dan cara berpikir yang berbeda. Menurut Chen & Starosta (2000, pp. 3-4), komunikasi antar budaya yang efektif tidak hanya membutuhkan keterampilan berbicara, tetapi juga sensitivitas terhadap perbedaan dan kemampuan untuk menyesuaikan diri secara emosional. Hal ini penting terutama di lingkungan universitas yang beragam, di mana perbedaan budaya dapat menjadi sumber pembelajaran sekaligus potensi konflik.

Salah satu bentuk nyata komunikasi antar budaya di UMN dapat ditemukan dalam aktivitas organisasi mahasiswa, seperti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), serta berbagai komunitas kreatif. Misalnya,

UMN Lions Basketball yang anggotanya berasal dari berbagai daerah di Indonesia, menjadi wadah interaksi yang melatih kerja sama, toleransi, dan adaptasi lintas budaya. Dalam kegiatan seperti latihan, kompetisi, dan rapat tim, perbedaan gaya komunikasi muncul secara alami, mulai dari cara memberikan instruksi, mengungkapkan pendapat, hingga menyelesaikan konflik. Selain itu, kegiatan akademik di kelas juga memperlihatkan dinamika komunikasi antar budaya.



Gambar 1.2 UKM Basket Universitas Multimedia Nusantara
Sumber: instagram @umnlions.basketball

Mahasiswa dari latar belakang berbeda memiliki gaya belajar dan partisipasi yang beragam. Menurut (West & Turner, 2020), perbedaan budaya memengaruhi cara mahasiswa berkomunikasi di kelas. Mahasiswa dari budaya individualistik biasanya aktif berpendapat karena menilai keterbukaan sebagai bentuk partisipasi, sedangkan mahasiswa dari budaya kolektivistik lebih memilih mendengarkan sebagai wujud kesopanan dan penghormatan terhadap dosen. Dalam hal ini, dosen berperan penting untuk memfasilitasi komunikasi yang setara, inklusif, dan menghargai perbedaan budaya. Lingkungan kampus seperti UMN mencerminkan masyarakat multikultural dalam skala kecil. Perbedaan bahasa daerah, logat, gaya humor, hingga kebiasaan sosial dapat menjadi potensi miskomunikasi jika tidak dikelola dengan baik. Komunikasi lintas budaya di lingkungan akademik kerap

dipengaruhi oleh *face negotiation* yaitu kebutuhan individu untuk menjaga citra diri dan menghormati orang lain (Ting-Toomey & Dorjee, 2019). Ketika mahasiswa memahami nilai budaya satu sama lain, proses belajar dan kerja sama menjadi lebih efektif.

Perkembangan globalisasi dan digitalisasi membuat kemampuan berkomunikasi lintas budaya menjadi salah satu kompetensi yang paling dibutuhkan, baik di dunia akademik maupun industri. Laporan *World Economic Forum* (2023, pp. 37-38) tentang *Future of Jobs* menempatkan *communication and cultural intelligence* sebagai salah satu dari sepuluh keterampilan paling penting di era pasca-pandemi. Di dunia kerja yang semakin terhubung, keberhasilan kolaborasi antar individu dari latar belakang budaya berbeda sangat bergantung pada sensitivitas antar budaya. Dalam konteks pendidikan tinggi, universitas memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja global yang multikultural. Menurut (Deardorff, 2006, pp. 241-266), *intercultural competence* bukan hanya kemampuan memahami budaya lain, tetapi juga mencakup sikap terbuka, empati, dan kesadaran diri terhadap nilai-nilai pribadi. Oleh karena itu, kampus yang mahasiswanya berasal dari berbagai daerah, seperti Universitas Multimedia Nusantara (UMN), menjadi ruang penting untuk menumbuhkan kemampuan ini. Secara industri, sektor media, kreatif, dan teknologi, bidang yang banyak ditekuni oleh lulusan UMN yang mana menuntut komunikasi lintas budaya yang sangat tinggi. Perusahaan multinasional seperti Google, Netflix, dan Tokopedia menekankan pentingnya kolaborasi lintas negara dan budaya. Penelitian oleh (Ang et al., 2015, pp. 273-323) menunjukkan bahwa *cultural intelligence (CQ)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja tim global karena memfasilitasi adaptasi komunikasi dan pemecahan masalah lintas budaya.

Oleh karena itu, kemampuan komunikasi antar budaya yang terasah sejak masa kuliah tidak hanya memperkaya pengalaman sosial mahasiswa, tetapi juga meningkatkan daya saing profesional mereka. Lingkungan kampus multikultural seperti UMN menjadi tempat awal terjadinya interaksi sosial untuk berlatih beradaptasi dan berinteraksi dengan individu dari berbagai latar budaya, yang merupakan cerminan dunia kerja sebenarnya. Penelitian oleh Chen & Dai (2014,

pp. 7-8) menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi secara efektif tidak hanya meningkatkan keterampilan sosial mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian akademis mereka. Sementara itu, Spitzberg & Changnon (2009, pp. 6-7) menekankan bahwa model komunikasi yang efektif dalam konteks budaya yang beragam melibatkan lebih dari sekadar penguasaan Bahasa, hal ini juga mencakup pemahaman konteks budaya dan sinyal non-verbal yang bervariasi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan diskusi fokus grup, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengalaman mahasiswa dalam berkomunikasi antar budaya, serta faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi yang efektif dan potensi konflik yang mungkin muncul.

Diharapkan, penelitian ini dapat menemukan bahwa komunikasi antar budaya berperan signifikan dalam membangun hubungan sosial yang positif, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan program pelatihan dan kegiatan yang mendukung interaksi antar budaya di kampus. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis, tetapi juga praktik yang dapat diimplementasikan di UMN, sehingga hasilnya dapat menjadi referensi bagi pengelola kampus dalam merancang kegiatan yang inklusif. Melalui pemahaman yang lebih dalam tentang peran kompetensi komunikasi antar budaya, diharapkan mahasiswa UMN dapat memanfaatkan keragaman sebagai aset dalam proses belajar dan pertumbuhan pribadi mereka, menjadikan mereka individu yang lebih kompeten di dunia yang saling terhubung. Penelitian yang mendalami dinamika komunikasi antar budaya dapat memberikan wawasan berharga bagi mahasiswa ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami bagaimana perbedaan budaya memengaruhi interaksi sosial dan komunikasi di lingkungan akademik. Dengan menyelidiki praktik komunikasi yang efektif dalam konteks yang beragam, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk berkolaborasi dengan baik dalam tim multikultural, serta mempersiapkan diri untuk tantangan profesional di masa depan, Ting-Toomey & Dorjee (2019).

Penggunaan keragaman budaya sebagai kekuatan dalam pendidikan tinggi tidak hanya memperkaya pengalaman belajar, tetapi juga membantu mahasiswa untuk menjadi pemimpin yang lebih baik dan komunikator yang handal. Melalui

proyek kolaboratif dan diskusi kelompok, mahasiswa akan belajar untuk menghargai perspektif yang berbeda, memperkuat rasa saling menghormati, dan membangun hubungan yang lebih kuat di antara mereka (Bennet M. J., 1994). Pengetahuan ini penting untuk menghadapi dunia yang semakin global, di mana keterampilan komunikasi antar budaya menjadi salah satu kunci keberhasilan di berbagai bidang. Skripsi yang mengkaji komunikasi antar budaya di UMN ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan akademis mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi masyarakat yang lebih luas. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat menjadikan keragaman sebagai fondasi untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan kolaboratif, sekaligus mempersiapkan diri untuk berkarier di dunia yang saling terhubung.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengandung sejumlah komposisi yang diawali dengan pertanyaan “mengapa” hingga “bagaimana”, yang berkaitan dengan topik serta hal-hal detail yang perlu dikaji seperti keberagaman budaya di Indonesia yang tercermin dalam kehidupan sosial hingga lingkungan pendidikan menciptakan dinamika komunikasi yang unik. Universitas Multimedia Nusantara (UMN), sebagai kampus multikultural yang menampung mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia, menjadi ruang interaksi antar budaya yang menarik untuk dikaji. Dalam konteks tersebut, muncul pertanyaan mendasar mengenai bagaimana kompetensi komunikasi antarbudaya mempengaruhi hubungan pertemanan antarbudaya di lingkungan mahasiswa UMN.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi antarbudaya yang terjadi di antara mahasiswa UMN.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian ini terbagi menjadi 3 pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana kompetensi komunikasi antarbudaya dalam menciptakan kelancaran komunikasi di hubungan pertemanan mahasiswa UMN ?

2. Mengapa terjadi perbedaan persepsi, gaya komunikasi, dan cara berinteraksi di antara mahasiswa yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda ?
3. Bagaimana mahasiswa UMN mengembangkan kompetensi komunikasi antar budaya untuk menjaga keharmonisan dan efektivitas komunikasi di lingkungan kampus ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi antar budaya berperan dalam menciptakan kelancaran komunikasi di lingkungan Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Dalam konteks kampus multikultural, proses komunikasi tidak hanya mencakup pertukaran pesan verbal, tetapi juga melibatkan pemahaman terhadap nilai, norma, serta cara berinteraksi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi pengalaman mahasiswa dari berbagai latar belakang budaya dalam berinteraksi di lingkungan akademik maupun non-akademik.

Dalam penelitian ini, terdapat 3 tujuan penelitian juga yang mencakup tentang:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi komunikasi antar budaya dalam menciptakan kelancaran komunikasi didalam hubungan pertemanan mahasiswa UMN, yang mana tujuan ini berfokus kepada pemahaman bagaimana kompetensi komunikasi antar budaya dapat berfungsi dalam membangun hubungan sosial yang harmonis diantara mahasiswa yang beragam. Penelitian pun berupaya mencari tau sejauh mana komunikasi antar budaya dapat menjadi jembatan untuk mengurangi kesalahpahaman yang sering terjadi pada saat komunikasi antar budaya berlangsung di lingkungan kampus.
2. Untuk mendeskripsikan proses komunikasi antar budaya yang berlangsung di kalangan mahasiswa UMN yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Penelitian ini ingin menggambarkan bentuk-bentuk interaksi yang terjadi, seperti didalam kegiatan akademik

seperti kerja kelompok dan diskusi kelas, maupun diluar kegiatan akademik seperti halnya organisasi kampus ataupun kegiatan luar kampus lainnya. Melalui penelitian ini dengan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha memahami dan menangkap dinamika komunikasi yang terjadi dalam keseharian mahasiswa.

3. Untuk menganalisis bagaimana mahasiswa UMN mengembangkan kompetensi komunikasi antar budaya guna menjaga keharmonisan dan efektivitas komunikasi di lingkungan kampus. Tujuan ini dimaksudkan untuk memahami upaya mahasiswa UMN dalam meningkatkan sensitivitas antar budaya atau *cultural sensitivity*, serta kemampuan untuk beradaptasi terhadap perbedaan gaya komunikasi. Penelitian ini menyoriu peran pengalaman sosial, lingkungan kampus serta kegiatan komunikasi dalam membangun keterampilan antar budaya yang mendukung keberhasilan komunikasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti baik dalam ranah akademis, praktis, maupun sosial. Selain itu, peneliti juga menyadari adanya keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini yang perlu dijelaskan sebagai pertimbangan dalam pengambilan makna hasil penelitian. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman mengenai dinamika komunikasi antar budaya di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di Universitas Multimedia Nusantara (UMN), sebagai representasi masyarakat multikultural dalam skala kecil.

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi antar budaya (*intercultural communication*).

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana teori-teori komunikasi seperti *Intercultural Communication Competence* (Chen, 2014) dapat diaplikasikan dalam konteks nyata kehidupan kampus di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, dan

peneliti lain yang tertarik mendalami isu-isu komunikasi lintas budaya di dunia pendidikan tinggi. Maka peneliti berharap bahwa penelitian ini diharapkan turut memperkaya literatur ilmiah mengenai hubungan antara komunikasi antar budaya, keharmonisan sosial, dan efektivitas komunikasi di lingkungan akademik multikultural.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari hasil penelitian ini diharapkan agar dapat diterapkan langsung dalam lingkungan kampus melalui pengembangan program pelatihan komunikasi yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam berinteraksi dengan teman sekelas dari latar belakang budaya yang berbeda. Diharapkan adanya kegunaan praktis dari penelitian ini bisa digunakan untuk menyusun kegiatan seminar dan program orientasi yang membantu mahasiswa memahami dan menghargai keragaman budaya. Dengan cara ini, mahasiswa akan lebih siap menghadapi dunia kerja yang semakin multikultural, meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif di berbagai situasi.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti agar memiliki dampak positif bagi masyarakat dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi antar budaya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan memahami dan menghargai keragaman budaya, mahasiswa tidak hanya dapat menciptakan lingkungan kampus yang lebih inklusif tetapi juga berkontribusi pada masyarakat yang lebih harmonis.

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh organisasi kemahasiswaan dan komunitas lokal untuk merancang program yang memperkuat interaksi antar budaya, sehingga menciptakan suasana sosial yang lebih baik dan saling pengertian di antara individu dengan latar belakang budaya yang berbeda.

1.5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, cakupan data yang terbatas pada mahasiswa UMN mungkin tidak sepenuhnya mewakili pengalaman mahasiswa di universitas yang berbeda, sehingga hasilnya

mungkin tidak dapat digeneralisasi. Kedua, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Ketiga, waktu yang terbatas dalam pelaksanaan penelitian dapat membatasi jumlah responden yang dilibatkan serta kedalaman analisis yang dilakukan. Oleh karena itu, penting untuk mengakui keterbatasan ini agar hasil penelitian dapat dipahami dalam konteks yang tepat.

