

At Tabsyir Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam
IAIN Kudus

ISSN : 2338-8544

E-ISSN : 2477-2046

DOI : <http://dx.doi.org/10.21043/at-tabsyir.v5i1.3153>

Vol. 5 No. 1, 2017

<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/komunikasi>

Memahami Komunikasi Lintas Budaya Sebagai Sarana Dakwah

Ahmad Zaini

STAIN Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

zaini78@stainkudus.ac.id

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengelola komunikasi lintas budaya yang efektif sebagai sarana dakwah pada masyarakat yang multikultur sehingga hambatan-hambatan komunikasi dapat diminimalisir. Memahami komunikasi lintas budaya bagi seorang komunikator (dai) merupakan suatu keniscayaan dalam proses penyampaian pesan-pesan agama agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti oleh komunikan (mitra dakwah). Hasil studi ini menunjukkan bahwa komunikator lintas budaya apabila pesan dakwahnya dapat dipahami oleh para mitra dakwah harus bisa mengelola komunikasi secara efektif, pertama, pengembangan sensitivitas kultural yaitu kemampuan komunikator memahami budayanya sendiri dan budaya orang lain, kedua, encoding dengan berhati-hati yaitu keterampilan komunikator dalam mengalihbahasakan suatu makna ke dalam simbol secara tepat, ketiga, selektif transmisi yaitu kepiawaian komunikator menggunakan media yang cocok, keempat, decoding berhati-hati, yaitu kecakapan komunikator (dai) dalam memaknai simbol, kelima, tindak lanjut yang tepat yaitu keterampilan perilaku verbal dan nonverbal komunikator secara personal. Selain itu agar komunikasi lintas budaya dapat efektif, komunikator harus memiliki kemahiran untuk mengungkapkan pesan secara maksimal, kesanggupan untuk menterjemahkan isi dari pesan, kemampuan untuk menyesuaikan kebudayaan pribadinya dengan kebudayaan orang lain serta mempunyai kepiawaian untuk memberi jaminan atas dari kebudayaan lain.

Kata Kunci: Komunikasi, lintas budaya, dakwah

Pendahuluan

Dakwah pada komunitas atau masyarakat yang multikultur harus dapat memahami dan mengetahui perbedaan budaya dan adat istiadat setempat, termasuk cara berkomunikasi. Tanpa mengetahui perbedaan cara berkomunikasi verbal dan nonverbal yang beragam ini dikhawatirkan proses transmisi pesan-pesan dakwah tidak tersalurkan dengan baik, sebaliknya akan terjadi ketidaksepahaman dari masyarakat yang didakwahi. Memahami latar budaya yang berbeda dan mengetahui proses komunikasi lintas budaya menjadi hal yang urgen sebagai sarana untuk berdakwah.

Hubungan antara budaya dan komunikasi penting dipahami untuk memahami komunikasi lintas budaya, oleh karena melalui pengaruh budayalah orang-orang belajar berkomunikasi. Seorang Korea, seorang Mesir atau seorang Amerika belajar berkomunikasi seperti orang-orang Korea, orang-orang Mesir, atau orang-orang Amerika lainnya. Perilaku mereka dapat mengandung makna, sebab perilaku tersebut dipelajari dan diketahui, dan perilaku itu terikat oleh budaya. Orang-orang memandang dunia mereka melalui kategori-kategori, konsep-konsep, dan label-label yang dihasilkan budaya mereka (Porter & Samovar dalam Mulyana, 2014: 24).

Seseorang ketika berkomunikasi akan dipengaruhi oleh budaya tempat ia tinggal, sehingga komunikasi tidak tersampaikan maknanya bila tidak memahami apa yang disampaikan oleh komunikator dan komunikan. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau makna dari pengirim kepada penerima. Seorang komunikator menggunakan beberapa sarana atau alat untuk mengungkapkan atau mengkomunikasikan pikiran, perasaan, dan keinginan kita kepada komunikan. Sarana itu dapat berbentuk perilaku verbal maupun non-verbal. Setiap budaya akan memiliki aturan-aturan bagaimana cara anggota-anggotanya untuk melakukan komunikasi tersebut baik melalui verbal maupun nonverbal (Dayakisni & Yuniardi, 2012: 181). Komunikasi terjadi antara sekurang-kurangnya dua orang peserta komunikasi atau bisa jadi lebih banyak dari itu (organisasi, publik dan massa) yang melibatkan pertukaran tanda-tanda melalui suara seperti telepon; kata-kata seperti pada halaman buku tercetak, atau suara dan kata-kata yaitu melalui televisi (Liliweri, 2003: 24).

Seorang komunikator (dai) ketika menyampaikan ceramahnya di ruang publik semisal melalui televisi akan didengarkan oleh jutaan pemirsa yang memiliki latar

belakang budaya yang berbeda, maka patut baginya untuk memilih kata-kata dan gerakan tubuh (gestures) yang dapat dimengerti oleh semua pihak. Karena boleh jadi, ada satu lafal memiliki makna yang berbeda. Semisal kata “atos” dalam bahasa Jawa artinya keras, sedang dalam bahasa Sunda artinya sudah. Hal seperti ini sebenarnya hanya biasa saja, namun bila tidak hati-hati akan menyebabkan mis-communication. Perbedaan ini baru pada level beda suku, bagaimana bila pelakunya beda negara?

Mulyana (2011: 93) menceritakan suatu kejadian tentang kesalahpahaman orang yang sedang melaksanakan ibadah haji. Mahasiswa Mulyana menuturkan bahwa orang tua temannya sedang berjalan-jalan dan melihat bus yang sedang mencari penumpang. Ketika mereka akan naik bus, tiba-tiba sopirnya berteriak, ‘Haram, Haram, Haram!’ Mereka kaget, mengira bahwa mereka tidak boleh naik. Karena sedang naik haji, maka mereka hati-hati dengan segala yang haram. Akhirnya mereka memutuskan untuk tidak naik bus itu dan berjalan kaki hingga penginapannya. Setelah menceritakan kejadian tersebut kepada temannya, akhirnya orang tua itu mengetahui bahwa kata “Haram” yang dimaksud oleh sopir adalah Masjidil Haram, bukannya tidak boleh naik.

Seperti halnya komunikasi verbal yang setiap orang memiliki perbedaan makna dalam satu kata, orang-orang dari budaya berbeda memiliki aturan-aturan tertentu bagaimana mengelola perilaku nonverbal. Aturan-aturan itu mungkin sangat berbeda lintas budaya, sehingga bisa jadi perilaku sama dapat memiliki makna yang sangat berbeda. Oleh karena itu, dalam komunikasi lintas budaya problem yang jelas terletak pada bahasa nonverbal ini. Padahal proses penafsiran adalah otomatis dan tak disadari (Dayakisni & Yuniardi, 2012: 186).

Berangkat dari uraian di atas dan peristiwa orang tua yang sedang naik haji tersebut, maka paper ini ingin mengulas bagaimana mengelola komunikasi lintas-budaya yang efektif sebagai sarana dakwah pada masyarakat yang multikultur sehingga hambatan-hambatan komunikasi dapat diminimalisir. Memahami komunikasi lintas budaya bagi seorang komunikator (dai) merupakan suatu keniscayaan dalam proses penyampaian pesan-pesan agama agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti oleh komunikan (mitra dakwah).

Pembahasan

Pengertian Komunikasi

Untuk memahami interaksi lintas budaya, terlebih dahulu harus memahami komunikasi manusia. Memahami komunikasi manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa itu terjadi, apa yang dapat terjadi, akibat-akibat dari apa yang terjadi, dan akhirnya apa yang dapat kita perbuat untuk mempengaruhi dan memaksimalkan hasil-hasil dari kejadian tersebut (Porter & Samovar dalam Mulyana, 2014: 12).

Komunikasi secara sempit diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk memengaruhi tingkah laku si penerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat nonverbal berupa ekspresi ataupun ungkapan tertentu dan gerak tubuh (Mulyadi, 2015: 133). Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain (Rivai & Mulyadi, 2013: 336).

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi, kalau tidak penyampai berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi. Kendati demikian, komunikasi dalam kenyataan tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak terdapat sejumlah kemungkinan penghalang (blocks). Dan penyaring (filters) di dalam saluran komunikasi. Pengirim mencoba untuk mengkodekan berita atau buah pikirannya ke dalam suatu bentuk yang dianggapnya paling tepat, kemudian ia kirimkan kode-kode buah pikirannya tadi, dan penerima berusaha memahami kode tersebut (decoding). Tetapi di dalam proses perjalanan berita tadi banyak terdapat serangkaian persepsi atau gangguan yang mencoba untuk mengurangi kejelasan dan ketepatan berita (Thoha: 2015, 167-168).

Penyampaian pesan dapat dilakukan oleh manusia tidak hanya melalui perilaku verbal tetapi juga perilaku nonverbal yakni semua perilaku yang terjadi selama komunikasi selain kata-kata. Komunikasi nonverbal adalah transfer makna melalui alat-alat seperti bahasa tubuh (body language) dan penggunaan ruang fisik. Dengan

demikian ekspresi wajah, gestures (gerakan tubuh), sikap badan (posture), kontak mata dan suara bahkan penggunaan ruang dan jarak interpersonal, penggunaan waktu, tipe pakaian yang dipakai, dan desain arsitektur yang kita gunakan adalah perilaku-perilaku yang termasuk dalam perilaku nonverbal (Dayakisni & Yuniardi, 2012: 185). Pada prinsipnya, komunikasi merupakan penyampain pesan verbal atau nonverbal dari komunikator kepada komunikan dengan berbagai sarana yang ada dan dapat dipahami sehingga terjadi umpan balik dari komunikan kepada komunikator.

Bentuk-Bentuk Komunikasi

Komunikasi mempunyai berbagai bentuk bergantung dari segi apa kita memandangnya. Berikut adalah bentuk-bentuk tersebut.

- a. Dari segi penyampaian pesannya, komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan secara tertulis, atau secara elektronik melalui radio, televisi, telepon, internet, dan sebagainya.
- b. Dari segi kemasan pesan, komunikasi dapat dilakukan secara verbal (dengan berbicara) atau dengan nonverbal (dengan bahasa isyarat). Komunikasi verbal: diwakili dalam penyebutan kata-kata, yang pengungkapannya dapat dilakukan dengan lisan atau tertulis. Komunikasi nonverbal: terlihat dalam ekspresi atau mimik wajah, gerakan tangan, mata, dan bagian tubuh lainnya.
- c. Dari segi keemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi yang digunakan, dan bentuk kemasan pesan, komunikasi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal dan nonformal.
- d. Dari segi pasangan komunikasi, komunikasi dapat dilihat sebagai:
 - a) Komunikasi intrapersonal (intra personal communication), yaitu proses komunikasi dalam diri komunikator: pengirim dan pesannya adalah dirinya sendiri. (Manusia sebagai makhluk rohani).
 - b) Komunikasi interpersonal (inter personal communication), yaitu interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih yang pengirimnya dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. (Manusia sebagai makhluk sosial) (Umam, 2010: 224-225).

Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi yang biasa terjadi dalam manajemen internasional menurut Luthans dan Doh (dalam Wibomo, 2012: 371-372) adalah menyangkut bahasa, persepsi, budaya dan komunikasi nonverbal.

- a. *Language barriers*. Pengetahuan tentang bahasa home country, yang dipergunakan Kantor Pusat, penting bagi personil yang ditempatkan dalam penugasan luar negeri. Apabila manajer tidak memahami bahasa yang dipergunakan Kantor Pusat, mereka akan membuat bermacam-macam kesalahan yang sangat luas. Jarak geografis menempatkan tantangan bagi manajer internasional, demikian pula jarak kultural dan institusional.
- b. *Perceptual barriers*. Persepsi adalah pandangan orang tentang realitas. Bagaimana orang melihat realitas bervariasi dan akan memengaruhi pertimbangan dan pengambilan keputusan mereka. Bagaimana persepsi memainkan peran dalam manajemen internasional. Apabila perantara saham Jepang merasa bahwa ada kesempatan memperbaiki karier dapat diperoleh dari perusahaan Amerika, maka dia berganti pekerjaan.
- c. *The impact of culture*. Budaya dapat memengaruhi komunikasi dengan beberapa cara, di antaranya melalui dampak nilai kultural. Perbedaan budaya dapat menyebabkan kesalahan interpretasi baik dalam bagaimana orang lain melihat manajer ekspatriat dan bagaimana pula sebaliknya.
- d. *Nonverbal communication*. Komunikasi Nonverbal adalah merupakan transfer makna melalui sarana seperti bahasa tubuh dan penggunaan ruang fisik.

Seperti halnya gaya bahasa di atas, komunikator (dai) mesti mengetahui bermacam-macam hambatan dalam berkomunikasi. Semisal, komunikator ketika berbicara di suatu tempat acara, maka harus menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh orang banyak. Demikian halnya dengan persepsi, budaya dan komunikasi nonverbal juga patut dimengerti oleh para komunikan.

Unsur-Unsur Proses Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi adalah proses dinamik transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber (komunikator) dan penerimanya dengan sengaja menyandi (to code) perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan lewat suatu saluran (channel) guna memperoleh sikap atau perilaku tertentu. Komunikasi akan lenyap hanya bila

penerima pesan yang dimaksud mempersepsi perilaku yang disandi, memberi makna kepadanya dan terpengaruh olehnya. Dalam transaksi ini harus dimasukkan semua stimuli sadar-taksadar, sengaja-tak sengaja, verbal, nonverbal dan kontekstual yang berperan sebagai isyarat-isyarat kepada sumber dan penerima tentang kualitas dan kredibilitas pesan. Definisi ini memungkinkan untuk mengidentifikasi unsur-unsur dalam komunikasi lintas budaya (Porter & Samovar dalam Mulyana, 2014: 14).

Proses komunikasi lintas budaya memiliki elemen-elemen atau unsur-unsur yang saling berkaitan, bila tidak ada salah satunya maka proses komunikasi tidak terjadi. Demikian dalam berdakwah bila tidak ada satu di antaranya maka proses dakwah tidak akan terjadi. Semisal ada komunikator (dai), tetapi tidak ada komunikan (mitra dakwah) maka pesan yang disampaikan oleh dai akan sia-sia. Liliweri (2013: 25-30) menegaskan setidaknya dalam unsur-unsur proses komunikasi lintas budaya meliputi komunikator, komunikan, pesan/symbol, media, efek, gangguan serta suasana. Berikut ini penjelasan secara ringkas tentang unsur-unsurnya.

- a. Komunikator. Komunikator lintas budaya adalah pihak yang memprakarsai komunikasi, artinya dia mengawali pengiriman pesan tertentu kepada pihak lain yang disebut komunikan. Dalam proses komunikasi lintas budaya seorang komunikator bisa berasal dari kebudayaan A, sedangkan komunikan berasal dari kebudayaan B, begitu sebaliknya, semuanya memiliki latar belakang yang berbeda.
- b. Komunikan. Yaitu pihak yang menerima pesan tertentu, dia menjadi tujuan/sasaran komunikasi dari komunikator. Dalam komunikasi lintas budaya, seorang komunikan berasal dari latar belakang sebuah kebudayaan tertentu, misalnya kebudayaan B.
- c. Pesan/Symbol. Pesan dapat berupa pikiran, ide atau gagasan, perasaan yang dikirim komunikator kepada komunikan dalam bentuk symbol. Symbol dapat berupa kata-kata verbal yang diucapkan atau ditulis, atau symbol non-verbal, seperti melalui gerak tubuh.
- d. Media. media merupakan saluran untuk menyampaikan pesan atau symbol, melalui media tertulis seperti surat, media cetak semisal koran dan majalah, media elektronik seperti radio dan televisi, dan terkadang tidak melalui media tetapi langsung dengan tatap muka.
- e. Efek. Efek merupakan tanggapan balik dari komunikan kepada komunikator atas pesan-pesan yang disampaikan, tanpa umpan balik atas pesan-pesan dalam

komunikasi lintas budaya maka antara komunikator dan komunikan tidak bisa saling memahami. Berbeda bila keduanya melakukan komunikasi tatap muka, maka umpan balik akan lebih cepat diketahui.

- f. Suasana. Suasana berkaitan dengan waktu yang tepat untuk berkomunikasi, tempat untuk berkomunikasi serta kualitas relasi yang dapat memengaruhi terhadap komunikasi lintas budaya.
- g. Gangguan. Yaitu segala sesuatu yang menjadi penghambat penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan yang berakibat berkurangnya makna antar keduanya.

Menurut Porter dan Samovar (dalam Mulyana, 2014: 16-17) ada beberapa karakteristik lainnya yang membantu seseorang memahami bagaimana sebenarnya komunikasi berlangsung, disamping unsur-unsur komunikasi di atas.

Pertama, komunikasi itu dinamik. Komunikasi adalah suatu aktivitas yang terus berlangsung dan selalu berubah. Sebagai para pelaku komunikasi, secara konstan kita dipengaruhi oleh pesan orang lain dan sebagai konsekuensinya, kita mengalami perubahan yang terus-menerus. Setiap orang dalam hidup sehari-hari bertemu dan berinteraksi dengan orang-orang dan orang-orang ini memengaruhi kita.

Kedua, komunikasi itu interaktif. Komunikasi terjadi antara sumber dan penerima. Ini mengimplikasikan dua orang atau lebih yang membawa latar belakang dan pengalaman unik mereka masing-masing ke peristiwa komunikasi. Latar belakang dan pengalaman mereka tersebut mempengaruhi interaksi mereka. Interaksi juga menandakan situasi timbal balik yang memungkinkan setiap pihak mempengaruhi pihak lainnya.

Ketiga, komunikasi itu tak dapat dibalik dalam arti bahwa sekali kita mengatakan sesuatu dan seseorang telah menerima dan men-de-code pesan, kita tidak dapat menarik kembali pesan itu dan sama sekali meniadakan pengaruhnya. Sekali penerima telah dipengaruhi oleh suatu pesan, pengaruh tersebut tidak dapat ditarik kembali sepenuhnya. Sumber pesan bisa jadi mengirimkan lagi pesan-pesan lainnya untuk mengubah efek pesan, tetapi efek pertama tak dapat ditiadakan.

Keempat, komunikasi berlangsung dalam konteks fisik dan konteks sosial. Ketika kita berinteraksi dengan seseorang, interaksi tidaklah terisolasi, tetapi ada dalam lingkungan fisik tertentu dan dinamika sosial tertentu. Banyak aspek lingkungan fisik

yang dapat mempengaruhi komunikasi: kenyamanan atau ketidaknyamanan, kursi, warna dinding, atau suasana ruangan keseluruhan adalah sebagian dari lingkungan ini. Konteks sosial juga akan mempengaruhi komunikasi, semisal perbedaan posisi seperti guru-murid, atasan-bawahan, orangtua-anak dan sebagainya.

Seperti dalam unsur-unsur komunikasi di atas, empat karakteristik yang telah dijelaskan oleh Porter dan Samovar akan terkait dalam proses penyampaian pesan-pesan dakwah. Dalam berdakwah ada proses untuk mempengaruhi mitra dakwah. Selain itu dalam proses transmisi informasi telah terjadi komunikasi dua arah, bila gaya komunikasi yang dilakukan oleh dai dengan diselingi tanya jawab. Dai harus berhati-hati ketika berbicara, sekali ia salah mengucapkan pesan maka kalimatnya itu akan diingat oleh para mitra dakwah walaupun sudah diganti dengan kalimat lainnya. Dai juga patut memperhatikan konteks fisik dan sosial. Misalnya, cara berpakaian mesti menarik dan disesuaikan dengan budaya setempat, karena sedikit banyak akan dicontoh oleh para mitra dakwah. Demikian halnya dengan konteks sosial, harus dapat menempatkan posisi dimana ia harus berbicara.

Keterampilan Menggunakan Gaya Bahasa

Para komunikator (dai) mesti memiliki keterampilan dalam menggunakan gaya bahasa. Gaya bahasa merupakan salah satu keberhasilan dalam menyampaikan pesan di hadapan publik. Apalagi berbicara di depan publik yang beragam tradisi dan budayanya. Adapun gaya bahasa yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Simile: membandingkan dua hal yang tidak sepadan, semisal: kita masih mencari uang untuk hidup, dia sudah menyiapkan bagaimana harus dikubur di tempat yang bagus.
- b. Metafora: pemakaian kata atau kelompok kata bukan dengan arti yang sebenarnya melainkan sebagai lukisan yang berdasarkan persamaan atau perbandingan, semisal: polisi adalah tulang punggung penegak hukum; aliran uang dalam bisnis adalah darah segar bagi tubuh perusahaan.
- c. Personifikasi: perumpamaan atau perlambangan benda mati sebagai orang atau manusia, semisal: hati-hati, rahasia perkara yang kita bicarakan ini disaksikan oleh dinding-dinding yang mengelilingi kita.

- d. Hiperbola: ucapan (ungkapan, pernyataan) kiasan yang dibesar-besarkan (berlebihan) yang dimaksudkan untuk memperoleh efek tertentu, seperti: jumlah uang yang dimiliki orang kaya itu tidak akan habis memberikan penduduk desa ini selama tujuh turunan.
- e. Repetitif: perulangan, mengulang-ulang kata atau kalimat untuk menunjukkan betapa pentingnya suatu gagasan, seperti: jangan lupa mencuci sabun dengan merk A pakai jeruk nipis, merk A pakai jeruk nipis, merk A pakai jeruk nipis.
- f. Antitesis: memberikan kontras terhadap dua kata, semisal: jurang antara kaya dan miskin sama dengan langit dan bumi.

Gaya bahasa tersebut harus menjadi perhatian bagi para komunikator (dai) dalam menyampaikan pesan-pesannya, alih-alih ingin memberikan contoh tentang personifikasi misalnya, jangan-jangan malah terjadi mis-communication bagi orang yang mendengarnya. Sehingga, mempelajari gaya bahasa suatu keharusan dan menguasai gaya bahasa tidak dapat langsung sekali dipelajari, tetapi harus berulang-ulang.

Mengelola Komunikasi Lintas Budaya sebagai Sarana Dakwah

Komunikasi lintas budaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan kepada masalah-masalah yang ada dalam suatu situasi di mana suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi balik dalam budaya lain. Budaya bertanggung jawab atas seluruh perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki setiap orang. Konsekuensinya, perbendaharaan-perbendaharaan yang dimiliki dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, yang dapat menimbulkan segala macam kesulitan (Porter & Samovar dalam Mulyana, 2014: 20).

Menurut Deresky seperti dikutip oleh Wibowo (2016: 367-369) komunikasi lintas budaya yang efektif meliputi: pengembangan sensitivitas kultural, encoding dengan berhati-hati, transmisi selektif, decoding berhati-hati, dan tindak lanjut yang tepat.

- a. *Developing Cultural Sensitivity*. Ketika bertindak sebagai sender, komunikator harus membuatnya menjadi titik awal untuk mengetahui receiver dan encode pesan dalam bentuk yang paling mungkin dipahami. Dari sisi komunikator, hal ini memerlukan

kepedulian atas budayanya sendiri dan bagaimana mempengaruhi proses komunikasi. Cultural sensitivity sebenarnya hanyalah masalah pemahaman pada orang lain, konteks, dan bagaimana orang akan merespons pada konteks. Orang Amerika, sayangnya mempunyai reputasi agak negatif di luar negeri karena tidak menjadi sensitif secara kultural.

- b. *Careful Encoding*. Ketika menerjemahkan makna yang dimaksud ke dalam simbol untuk cross-cultural communication, sender harus menggunakan kata, gambar, atau gerak isyarat yang sesuai dengan kerangka referensi receiver. Pelatihan bahasa tidak terhingga nilainya, tetapi sender juga harus menghindari idiom dan ungkapan regional dalam penerjemahan, atau bahasa Inggris ketika berbicara dengan orang yang sedikit tahu bangsa Inggris. Cara terbaik untuk menghindarkan masalah adalah dengan berbicara pelan dan jelas, menghindari kalimat panjang dan menjelaskan sesuatu dengan beberapa cara berbeda dan melalui beberapa media.
- c. *Selective Transmission*. Tipe media yang dipilih tergantung dari sifat message, tingkat kepentingannya, konteks, dan harapan receiver, waktu yang terkait, dan perlunya interaksi interpersonal. Rahasiannya adalah menemukan bagaimana komunikasi ditransmisikan dalam organisasi lokal-berapa banyak downward vs upward, atau antara vertikal dengan horizontal, bagaimana desas-desus bekerja dan sebagainya. Penggunaan interaksi tatap muka membangun hubungan atau untuk transaksi penting lainnya, terutama dalam komunikasi lintas budaya, karena kurangnya keakraban di antara pihak. Interaksi personal memberi kesempatan manajer segera mendapatkan umpan balik verbal maupun nonverbal dan membuat penyesuaian cepat dalam proses komunikasi.
- d. *Careful Decoding of Feedback*. Decoding adalah proses menerjemahkan simbol yang diterima ke dalam message yang diinterpretasikan. Penyebab ketidaksesuaian adalah: (a) receiver salah menginterpretasikan message, (b) receiver encode mengembalikan message secara tidak tepat, (c) sender salah interpretasi umpan balik. Cara paling penting menghindari salah komunikasi adalah mempraktikkan decoding hati-hati dengan memperbaiki listening dan observation skill.
- e. *Follow-up Action*. Manajemen komunikasi lintas budaya sebagian besar tergantung pada kemampuan dari perilaku personal manajer. Perilaku yang penting untuk efektivitas komunikasi lintas budaya adalah: (1) menghormati, (2) postur interaksi,

(3) orientasi pada pengetahuan, (4) empati, (5) manajemen interaksi, (6) toleransi dan (7) perilaku peran berorientasi lain.

Sementara itu menurut Liliweri (2003: 257-258) efektivitas komunikasi lintas budaya meliputi: pertama, kemampuan seseorang untuk menyampaikan semua maksud atau isi hati secara profesional sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dia tampilkan secara prima. Kedua, kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara baik, misalnya mampu mengalihbahasakan semua maksud dan isi hatinya secara tepat, jelas dalam suasana yang bersahabat. Ketiga, kemampuan seseorang untuk menyesuaikan kebudayaan pribadinya dengan kebudayaan yang sedang dihadapinya meskipun dia harus berhadapan dengan pelbagai tekanan dalam proses adaptasi tersebut. Keempat, kemampuan seseorang untuk memberikan fasilitas atau jaminan bahwa dia dapat menyesuaikan diri atau bisa mengelola pelbagai tekanan kebudayaan lain terhadap dirinya.

Inilah beberapa hal yang harus menjadi perhatian oleh komunikator (dai) dalam mengelola komunikasi lintas budaya yang efektif, sehingga proses pengiriman pesan-pesan dakwah kepada para komunikan (mitra dakwah) yang multikultur tersebut diharapkan dapat tersampaikan dengan tepat, dipahami oleh mereka serta ada umpan balik dari si penerima pesan.

Simpulan

Dari paparan yang telah diuraikan di atas maka dijelaskan bahwa pada dasarnya komunikasi merupakan pengalihan informasi baik yang verbal atau nonverbal dari komunikator kepada komunikan dengan bermacam-macam sarana serta dapat dimengerti oleh yang menerima message sehingga ada feedback dari dari komunikan kepada komunikator. Komunikasi terjadi paling minimal dua orang, baik keduanya memiliki latar budaya yang sama ataupun berbeda. Dari sini, maka komunikator (dai) lintas budaya apabila pesan dakwahnya dapat dipahami oleh para mitra dakwah harus bisa mengelola komunikasi secara efektif, pertama, pengembangan sensitivitas kultural yaitu kemampuan komunikator (dai) memahami budayanya sendiri serta memahami budaya yang diajak berbicara dalam hal ini mitra dakwah. Kedua, encoding dengan berhati-hati yaitu keterampilan komunikator (dai) dalam mengalihbahasakan suatu makna atau pengertian ke dalam simbol atau isyarat secara tepat kepada mitra dakwah.

Ketiga, selektif transmisi yaitu kepiawaian komunikator (dai) menggunakan media yang cocok dan tepat untuk menyampaikan pesan. Keempat, decoding berhati-hati, yaitu kecakapan komunikator (dai) dalam memaknai dan menafsirkan simbol sehingga tidak terjadi kesalahpahaman di antara pengirim pesan dan penerima pesan. Kelima, tindak lanjut yang tepat yaitu keterampilan komunikator (dai) secara personal dalam berperilaku, baik itu perilaku verbal maupun nonverbal.

Selain itu, agar komunikasi lintas budaya efektif hendaknya komunikator memiliki kemahiran untuk mengungkapkan pesan secara maksimal, memiliki kesanggupan untuk menterjemahkan isi dari pesan, mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan kebudayaan pribadinya dengan kebudayaan orang lain serta mempunyai kepiawaian untuk memberi jaminan atas dari kebudayaan lain.

Referensi

Dayakisni, Tri & Yuniardi, Salis. (2012). Psikologi Lintas-Budaya, Malang: UPT Universitas Muhammadiyah Malang.

Liliweri, Alo. (2003). Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____. (2010). Strategi Komunikasi Masyarakat. Yogyakarta: LKiS.

Mulyadi, Deddy. (2015). Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (Konsep dan Aplikasi Administrasi, Manajemen, dan Organisasi Modern), Bandung: Alfabeta.

Mulyana, Deddy, (Ed.). (2014). Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Thoha, Miftah. (2015). Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya), Jakarta: Rajawali Pers.

Umam, Khaerul. (2010). Perilaku Organisasi, Bandung: CV Pustaka Setia.

Wibowo. (2016). Budaya Organisasi (Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang), Jakarta: Rajawali Pers.