



Komunikasi Budaya dalam Keberagaman: Tinjauan Psikologis terhadap Dinamika Interaksi Antarbudaya

Alif Yahya ^{1*}, Lydia Megawati ², Ahmad Habib Akramullah ³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email: alifyahya629@gmail.com ^{1*}, lydia.megawati@uinlauddin.ac.id ²,
ahmadhabibakramullah08@gmail.com ³

Abstract, Cultural diversity demands communication skills that extend beyond verbal communication and encompass an understanding of cross-cultural values, emotions, and identities. This article examines cultural communication in a pluralistic society through a psychological approach, focusing on perception, stereotypes, empathy, and cognitive openness. Cultural perception shapes how individuals interpret social reality, but often results in stereotypes that simplify the characteristics of a group, which can hinder healthy communication. On the other hand, empathy—both affective and cognitive—plays a crucial role in building emotional understanding and perspectives toward people from different cultural backgrounds. Cognitive openness strengthens the ability to accept differences, avoid quick judgments, and increase awareness of social complexity. This combination of empathy and openness is the primary foundation for building effective and inclusive intercultural communication competencies. This article emphasizes that these competencies can be developed through education, cross-cultural experiences, and psychosocial training. In the era of globalization and digitalization, cross-cultural understanding is crucial for creating a harmonious environment in educational settings, organizations, and communities. Therefore, building empathetic, open, and stereotype-free communication is key to successful interactions in a multicultural society.

Keywords: cognitive openness; Communication; Psychology; Stereotypes

Abstrak, Keberagaman budaya menuntut kemampuan komunikasi yang tidak hanya bersifat verbal, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap nilai, emosi, dan identitas lintas budaya. Artikel ini mengkaji komunikasi budaya dalam masyarakat majemuk melalui pendekatan psikologis, dengan fokus pada persepsi, stereotip, empati, dan keterbukaan kognitif. Persepsi budaya membentuk cara individu menafsirkan realitas sosial, namun sering kali menghasilkan stereotip yang menyederhanakan karakteristik suatu kelompok, yang dapat menghambat komunikasi yang sehat. Di sisi lain, empati—baik afektif maupun kognitif—berperan penting dalam membangun pemahaman emosional dan perspektif terhadap orang dari latar budaya berbeda. Keterbukaan kognitif memperkuat kemampuan menerima perbedaan, menghindari penilaian cepat, serta meningkatkan kesadaran akan kompleksitas sosial. Kombinasi empati dan keterbukaan ini menjadi landasan utama dalam membangun kompetensi komunikasi antarbudaya yang efektif dan inklusif. Artikel ini menegaskan bahwa kompetensi ini dapat ditumbuhkan melalui pendidikan, pengalaman lintas budaya, dan pelatihan psikososial. Dalam era globalisasi dan digitalisasi, pemahaman lintas budaya sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang harmonis di ranah pendidikan, organisasi, dan komunitas. Oleh karena itu, membangun komunikasi yang empatik, terbuka, dan bebas stereotip menjadi kunci keberhasilan interaksi dalam masyarakat multikultural.

Kata Kunci: keterbukaan kognitif; Komunikasi; Psikologi; Stereotip

1. PENDAHULUAN

Dalam lingkungan masyarakat yang multikultural, komunikasi tidak lagi hanya dipahami sebagai pertukaran kata atau bahasa, tetapi juga mencakup pertukaran nilai, norma, serta simbol-simbol budaya. Komunikasi lintas budaya menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan sosial yang harmonis di tengah keberagaman etnis, agama, gender, dan latar belakang sosial lainnya. Psikologi, sebagai cabang ilmu yang mempelajari perilaku manusia, turut andil dalam menjelaskan bagaimana individu merespons perbedaan budaya dalam proses komunikasi.

Keanekaragaman ini kerap menimbulkan kendala komunikasi, yang muncul dari perbedaan cara memandang, memahami pesan, dan mengekspresikan emosi. Dalam hal ini, pendekatan dari psikologi lintas budaya dan psikologi sosial memberikan landasan teoretis untuk memahami bagaimana manusia memaknai, bereaksi, dan menyesuaikan diri dalam lingkungan sosial yang beragam.

Di era globalisasi, komunikasi antarbudaya memiliki peran yang semakin sentral karena mendukung interaksi antarbudaya dalam berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, politik, dan teknologi. Perkembangan media baru, terutama media sosial, telah merevolusi cara penyebaran dan pemahaman nilai-nilai budaya, membuka ruang pertukaran budaya secara luas namun juga menimbulkan tantangan dalam menyusun strategi komunikasi lintas budaya yang efektif (Chen, 2024).

Lebih lanjut, organisasi modern dituntut untuk menerapkan strategi manajemen perubahan yang mengedepankan kepemimpinan inklusif dan komunikasi efektif untuk mengelola kompleksitas kompetisi global. Hal ini menekankan pentingnya pemahaman lintas budaya dalam menjalankan bisnis internasional (Bakir & Tyas, 2024).

Media massa turut berperan dalam menyebarkan nilai-nilai budaya sosial dan mendorong terciptanya dialog antarbudaya. Fungsi ini krusial untuk menumbuhkan rasa saling menghargai dan pengertian antara kelompok budaya yang berbeda (Shorova et al., 2024). Selain itu, kemampuan individu dalam beradaptasi dengan budaya baru sangat menentukan keberhasilan komunikasi lintas budaya. Faktor-faktor seperti karakter pribadi dan dukungan sosial sangat memengaruhi tingkat adaptasi ini, sehingga diperlukan pelatihan khusus untuk meningkatkan efektivitas komunikasi (Hu, 2023).

Terakhir, bahasa berfungsi sebagai bahasa penghubung global (*lingua franca*) yang memungkinkan kolaborasi antarbudaya. Namun, hambatan seperti keterbatasan penguasaan bahasa dan adanya stereotip budaya tetap menjadi tantangan dalam menciptakan komunikasi yang setara dan saling memahami (Atasheva, 2024).

2. PEMBAHASAN

Persepsi Budaya dan Stereotip

Persepsi adalah proses mental yang membantu individu menangkap dan memahami realitas yang ada di sekelilingnya. Dalam konteks interaksi lintas budaya, orang cenderung mengandalkan *skema sosial* — pola pikir atau kerangka interpretasi yang dibentuk sejak usia dini. Kerangka inilah yang sering kali menjadi dasar terbentuknya stereotip, yaitu

penyamarataan yang berlebihan terhadap kelompok tertentu. Stereotip dapat mengganggu komunikasi yang sehat dan menciptakan bias serta prasangka dalam hubungan antarbudaya.

Sebagai proses kognitif, persepsi memungkinkan seseorang menafsirkan dan memberi arti pada informasi yang diterima dari lingkungan. Namun, ketika dikaitkan dengan budaya, persepsi tidak bersifat netral. Sebaliknya, persepsi sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai, norma sosial, dan pengalaman yang telah mengakar dalam kehidupan individu. Seperti yang dijelaskan oleh Brislin (1993), persepsi budaya adalah cara seseorang memaknai perilaku, simbol, atau tindakan orang lain berdasarkan kerangka budaya pribadinya. Konsekuensinya, dua individu dari budaya berbeda dapat menanggapi situasi yang sama dengan cara yang sangat berbeda karena perbedaan cara pandang yang mendasar.

Ketika perbedaan persepsi budaya ini tidak disadari, kesalahpahaman dalam komunikasi antarbudaya sangat mungkin terjadi. Contohnya, dalam masyarakat individualistik, kontak mata dianggap sebagai tanda percaya diri dan ketulusan, sedangkan di banyak budaya kolektivistik, hal yang sama justru dapat dianggap kurang sopan atau agresif. Fenomena ini memperlihatkan bahwa simbol-simbol komunikasi dipahami secara berbeda bergantung pada latar budaya masing-masing.

Stereotip sendiri merupakan representasi yang disederhanakan dan seringkali tidak akurat tentang kelompok sosial tertentu — misalnya berdasarkan etnis, agama, atau kebangsaan. Dalam psikologi sosial, stereotip dipandang sebagai bentuk *heuristik*, yakni strategi berpikir yang cepat dan otomatis untuk menyaring informasi kompleks. Meski bermanfaat dalam mempermudah pengambilan keputusan, penggunaan stereotip berisiko menumbuhkan prasangka dan diskriminasi (Aronson, Wilson, & Akert, 2019).

Dalam konteks komunikasi lintas budaya, stereotip bisa menjadi penghalang besar. Seseorang mungkin secara otomatis menganggap lawan bicaranya akan bertindak sesuai stereotip budaya tertentu, padahal individu tidak selalu mewakili nilai-nilai kolektif budayanya secara utuh. Contoh yang sering terjadi adalah mengasumsikan bahwa semua orang Jepang bersikap pendiam, atau bahwa semua orang Barat terlalu ekspresif. Baik stereotip yang bernada positif maupun negatif, keduanya tetap menyederhanakan realitas individu dan berpotensi menimbulkan ekspektasi yang keliru. Bahkan stereotip positif dapat mereduksi kompleksitas identitas seseorang menjadi satu ciri sempit yang tidak sepenuhnya mencerminkan siapa mereka sebenarnya.

Stereotip budaya juga memiliki dampak luas terhadap perilaku dan cara pandang masyarakat. Keyakinan yang terlalu disederhanakan tentang suatu kelompok — seperti stereotip terhadap lansia — dapat muncul dari pengalaman terbatas dan memengaruhi kualitas

layanan yang mereka terima, misalnya dalam konteks pelayanan kesehatan (Grossman, 2022). Lebih dari itu, stereotip dapat memperkuat prasangka, menciptakan ketegangan sosial, bahkan memicu konflik (Logunova et al., 2024).

Di sisi lain, beberapa peneliti mencatat bahwa stereotip memang membantu otak manusia dalam menyusun dan mengelola informasi sosial secara cepat (Selmer, 2024). Namun, dalam dunia periklanan dan media, stereotip juga sering dipakai — dan dalam beberapa kasus ditantang — untuk menarik perhatian publik. Ini terlihat dalam bagaimana standar kecantikan dan citra budaya dikonstruksi dan disebarluaskan oleh merek internasional, yang pada akhirnya ikut membentuk opini publik. Dampak dari stereotip ini sangat signifikan, terutama terhadap kesehatan mental dan kualitas hubungan antarmanusia. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk mengembangkan sensitivitas budaya yang lebih besar agar mampu menjalin komunikasi yang inklusif dan adil (B & Floranza, 2022).

3. EMPATI DAN KETERBUKAAN KOGNITIF

Empati merujuk pada kemampuan seseorang untuk menangkap dan merasakan keadaan emosional maupun cara berpikir orang lain. Dalam konteks komunikasi antarbudaya, empati berperan sebagai fondasi utama yang memungkinkan terciptanya jembatan pemahaman di tengah perbedaan bahasa, nilai, dan ekspresi budaya yang beragam.

Davis (1994) membagi empati ke dalam dua dimensi utama, yaitu *empati afektif*—kemampuan untuk ikut merasakan emosi orang lain, dan *empati kognitif*—kemampuan memahami perspektif orang lain secara intelektual. Dalam interaksi antarbudaya, empati kognitif memiliki peran lebih dominan karena individu tidak hanya perlu memahami emosi yang ditampilkan, tetapi juga konteks budaya yang melatarbelakangi ekspresi tersebut. Sebagai ilustrasi, dalam sebagian budaya, kesedihan dapat diekspresikan secara terbuka, sedangkan budaya lain mungkin menganggap ekspresi emosional sebagai bentuk kelemahan. Tanpa adanya pemahaman kognitif, seseorang berisiko salah menilai ekspresi emosi orang lain sebagai bentuk ketidaksopanan atau ketidakpedulian.

Hal ini sejalan dengan pandangan Allport (1954), yang menegaskan bahwa interaksi yang positif antara kelompok yang berbeda dapat mereduksi stereotip dan meningkatkan saling pengertian. Paparan langsung terhadap keberagaman budaya dinilai mampu meruntuhkan ketakutan dan prasangka, sehingga mendorong terciptanya hubungan yang lebih kolaboratif dan harmonis, khususnya dalam kerja tim dan lingkungan sosial yang majemuk. Brown (2020) juga menambahkan bahwa latar belakang, sistem nilai, dan pengalaman pribadi turut membentuk gaya komunikasi individu dalam organisasi multikultural.

Sementara itu, keterbukaan kognitif atau *cognitive openness* merupakan sikap mental yang mendorong individu untuk menerima dan mempertimbangkan informasi atau pandangan baru, terutama ketika bertentangan dengan keyakinan pribadi. Orang dengan tingkat keterbukaan tinggi umumnya tidak cepat defensif saat dihadapkan pada perspektif yang berbeda secara budaya. Dalam kajian psikologi kepribadian, keterbukaan ini merupakan bagian dari lima dimensi utama kepribadian (*Big Five Personality Traits*) sebagaimana dikemukakan oleh Costa dan McCrae (1992). Sifat ini berkaitan erat dengan rasa ingin tahu, imajinasi, serta toleransi terhadap ambiguitas—yang kesemuanya krusial dalam mengelola komunikasi antarbudaya yang penuh ketidakpastian.

Keterbukaan kognitif memungkinkan seseorang untuk menghindari penilaian cepat terhadap norma atau perilaku yang berbeda, mendorong pembelajaran dari perbedaan, dan membantu membedakan antara opini pribadi dan realitas sosial yang kompleks. Ketika digabungkan dengan empati, kedua kualitas ini saling menguatkan: empati memperdalam pemahaman emosional terhadap orang lain, sementara keterbukaan kognitif memperluas wawasan dan memungkinkan penerimaan terhadap perbedaan cara pandang. Keduanya menjadi landasan penting dalam pengembangan *intercultural competence*—kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dan tepat dalam konteks lintas budaya.

Individu yang memiliki empati dan keterbukaan pikiran cenderung lebih fleksibel dalam menyesuaikan gaya komunikasinya, menghindari kesalahpahaman budaya, serta membangun relasi yang lebih tulus dan tahan lama. Temuan dari Chen & Starosta (2000) mengonfirmasi bahwa empati adalah salah satu komponen utama dalam kompetensi komunikasi antarbudaya, di samping sensitivitas budaya dan fleksibilitas berkomunikasi.

Empati dan keterbukaan berpikir juga dapat dikembangkan melalui pendekatan pendidikan dan terapeutik. Dalam ranah psikoterapi, pendekatan empatik ala Kohut menciptakan dinamika relasional yang memungkinkan pasien mengatasi kebuntuan emosional secara konstruktif (Kaufmann, 2023). Di bidang pendidikan seni, Krieger menekankan bahwa pelatihan pengambilan perspektif dapat menumbuhkan empati dan meningkatkan sensitivitas sosial anak-anak. Di sisi lain, penelitian oleh Hess dan koleganya menunjukkan bahwa pembelajaran etika di kelas teknik membantu mahasiswa melihat isu dari berbagai sudut pandang, sehingga memperluas wawasan etis mereka (Krieger, 2023).

Stout (2019) membedakan empati dari simpati, dengan menekankan bahwa empati melibatkan keterbukaan terhadap perasaan orang lain—sebuah syarat penting untuk mencapai pemahaman yang autentik. Pendekatan *dialog terbuka* yang dibahas oleh Ong et al. (2022) juga

menunjukkan bahwa diskusi dari berbagai sudut pandang sangat membantu menumbuhkan empati, terutama dalam konteks kesehatan mental.

Berbagai studi ini menunjukkan bahwa empati dan keterbukaan perspektif bukan hanya bawaan lahir, tetapi juga bisa dikembangkan secara aktif dalam berbagai disiplin ilmu. Kombinasi keduanya merupakan prasyarat untuk menjalin komunikasi lintas budaya yang efektif, inklusif, dan manusiawi

4. KESIMPULAN

Komunikasi budaya dalam masyarakat majemuk tidak semata-mata berkaitan dengan penggunaan bahasa, melainkan juga mencakup pemahaman psikologis terhadap nilai-nilai, emosi, serta identitas individu dari latar belakang yang berbeda. Ilmu psikologi menjadi landasan penting dalam memperkuat kemampuan komunikasi antarbudaya, khususnya melalui pengembangan empati, pengurangan prasangka stereotipikal, serta peningkatan kecerdasan budaya (cultural intelligence). Dalam konteks globalisasi saat ini, keterampilan ini menjadi krusial, baik bagi individu maupun institusi, dalam membangun masyarakat yang inklusif dan selaras.

Untuk menghadapi tantangan tersebut, setiap individu perlu mengembangkan kesadaran diri dan keterampilan komunikasi yang peka terhadap perbedaan budaya. Menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka dan saling menghargai membutuhkan kemampuan untuk menghormati keberagaman, mendengarkan dengan penuh perhatian, serta menahan diri dari penilaian yang tergesa-gesa. Oleh karena itu, menghindari stereotip dan bersedia mengeksplorasi pengalaman budaya yang baru menjadi langkah penting dalam memperkuat interaksi antarbudaya, menjalin hubungan yang lebih bermakna, serta meningkatkan kolaborasi di tengah dunia yang semakin terhubung secara global.

DAFTAR PUSTAKA

- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2019). *Social Psychology* (10th ed.). Pearson.
- Assyifa, W. N., Aprilliyanti, P. H., Putri, S. N. D., Mulyadi, B., & Kurniawan, V. (2025). Analisis Komunikasi Antarbudaya dalam Pembentukan Beragama di Masyarakat Multikultural. *Jurnal Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Kramat Jati*, 6(1), 347-354.
- Atasheva, G. (2024). THE IMPORTANCE OF ENGLISH LANGUAGE IN THE FORMATION OF CROSS-CULTURAL RELATIONS. *American Journal of Philological Sciences*, 4(2), 58–62. <https://doi.org/10.37547/ajps/Volume04Issue02-11>

- B, S., & Floranza, D. J. M. (2022). Culture Stereotypes and Its Impact in Shaping Public Opinion in the 21st Century. *Technoarete Transactions on Advances in Social Sciences and Humanities*, 2(3). <https://doi.org/10.36647/TTASSH/02.03.A004>
- Brislin, R. W. (1993). *Understanding Culture's Influence on Behavior*. Harcourt Brace College Publishers.
- Brown, J. D., & Bell, M. (2011). Public relations and communication management: Current trends and emerging topics. *Journal of Public Relations Research*, 23(3), 207-211.
- Bakir, B., & Tyas, A. A. W. P. (2024). The Role of Change Management Strategies in Preparing Large Organizations in the Globalization Era: Leadership, Communication, Information Technology, and Employee Participation in Business Dynamics. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 469–480. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13689>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual*. Psychological Assessment Resources.
- Chen, Y. (2024). The Global Development and Communication Mechanisms in the New Media Era: Multiculturalism and the Global Communication of New Media. *Communications in Humanities Research*, 39(1), 39–44. <https://doi.org/10.54254/2753-7064/39/20242176>
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A Social Psychological Approach*. Westview Press.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*. Stanford University Press
- Gudykunst, W. B. (2004). **Bridging Differences: Effective Intergroup Communication**. Sage Publications.
- Grossman, Z. D. (2022). Challenges and Opportunities for Main Stream Media and Journalism in a Digital and Social Media Environment: Perspective from Israel. *Journal of Marketing and Communication*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.53819/81018102t4065>
- Kaufmann, P. (2023). When EmpatKaufmann, P. (2023). When Empathy Opens. *Psychoanalytic Perspectives*, 20(3), 331–350. <https://doi.org/10.1080/1551806X.2023.2230787>
- Krieger, E. (2023). On “Perspective(s)” and Empathy in Art Education. *Journal of Aesthetic Education*, 57(1), 74–84. <https://doi.org/10.5406/15437809.57.1.05>
- Logunova, L., Gritskevich, T., & Kazakov, E. (2024). Stereotypes of Interconfessional Interactions of Siberians. *Ideas and Ideals*, 16(1–1), 226–247. <https://doi.org/10.17212/2075-0862-2024-16.1.1-226-247>
- Matsumoto, D., & Juang, L. (2016). **Culture and Psychology** (6th ed.). Cengage Learning.

- Ong, B., Barnes, S., & Buus, N. (2022). Developing multiple perspectives by eliding agreement: A conversation analysis of Open Dialogue reflections. *Discourse Studies*, 24(1), 47–64. <https://doi.org/10.1177/14614456211037439>
- Ramadani, N., Widiyanarti, T., Fauziah, A., Salsabila, R. M., Firmansyah, I., Pratiwi, A., & Sagita, D. N. (2024). Menguraikan tantangan yang disebabkan oleh stereotip budaya dalam komunikasi antarbudaya. *Interaction Communication Studies Journal*, 1(3), 16-16.
- Shorova, M. B., Borieva, M. K., & Tekueva, A. A. (2024). The role of mass media in the development of intercultural communication in the context of digitalization. *Филология: Научные Исследования*, 2, 38–49. <https://doi.org/10.7256/2454-0749.2024.2.69924>
- Selmer, J. (2024). Stereotype theory. In *A Guide to Key Theories for Human Resource Management Research* (pp. 301–305). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781035308767.ch39>
- Stout, R. (2019). Empathy, Vulnerability and Anxiety. *International Journal of Philosophical Studies*, 27(2), 347–357. <https://doi.org/10.1080/09672559.2019.1612626>
- Triandis, H. C. (2000). **Culture and Social Behavior**. McGraw-Hill.
- Ting-Toomey, S. (1999). **Communicating Across Cultures**. The Guilford Press.
- Hu, W. (2023). Study of Cultural Adaptation in the Context of Intercultural Communication. *International Journal of Education and Humanities*, 11(3), 440–443. <https://doi.org/10.54097/ijeh.v11i3.15141>