

# Pengertian Budaya, Lintas Budaya, dan Teori yang Melandasi Lintas Budaya

Dr. R. Kuserdyana, M.Pd.



## PENDAHULUAN

---

Manusia tumbuh dan berkembang di dalam lingkungan budayanya sehingga membentuk cara berpikir dan bertindak laku yang khas bagi para anggotanya. Cara berpikir dan bertindak laku tersebut merupakan hasil pengkondisian budaya (*cultural conditioning*) melalui pendidikan dan pengajaran yang diberikan oleh orang tua, guru, dan masyarakat sekitar kita baik secara langsung maupun tidak langsung. Sering kali kita merasa yakin bahwa cara berpikir dan bertindak laku serta sistem budaya kita adalah sistem yang baik, benar, dan normal. Kita menganggap bahwa orang lain memiliki nilai-nilai dan adat istiadat yang sama dengan yang kita miliki. Kita menganggap bahwa orang lain memiliki kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan yang sama dengan kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan kita.

Masalah akan muncul ketika kita melakukan kontak atau interaksi dengan orang-orang yang berasal dari lingkungan budaya yang berbeda, karena orang-orang yang berasal dari lingkungan budaya yang berbeda memiliki pola-pola, harapan-harapan, kebutuhan-kebutuhan, dan pilihan-pilihan yang didasarkan atas pengkondisian budaya mereka sendiri yang mungkin sangat berbeda.

Pemahaman terhadap budaya orang lain sangat penting, terutama bagi orang-orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk di antaranya para manajer, para pengambil keputusan, atau para petugas yang dalam pekerjaan sehari-harinya melakukan hubungan atau kontak langsung dengan orang-orang yang berasal dari kebudayaan yang berbeda. Pemahaman tersebut mencakup pemahaman tentang nilai-nilai, adat istiadat, kebiasaan, cara berkomunikasi, dan aspek-aspek perilaku yang lainnya.

Untuk mencapai pemahaman tersebut mulailah dengan mempelajari Modul 1 buku materi pokok (BMP) pemahaman lintas budaya, di mana modul ini terdiri dari dua kegiatan belajar. Kegiatan Belajar 1 membahas tentang pengertian budaya yang mencakup definisi kebudayaan, jenis dan tingkat budaya, peradaban, jenis budaya dalam pariwisata, tujuan budaya, karakteristik budaya, dan sub kultur. Kegiatan Belajar 2 membahas tentang pengertian lintas budaya, tujuan pemahaman lintas budaya, dan beberapa teori yang melandasi lintas budaya.

## KEGIATAN BELAJAR 1

## Pengertian Kebudayaan

### A. DEFINISI KEBUDAYAAN

Banyak sekali pengertian atau definisi tentang budaya atau kebudayaan, tergantung dari aspek mana para ahli mendefinisikannya. Dalam kehidupan sehari-hari budaya atau kebudayaan sering dikaitkan dengan pengertian ras, bangsa, atau etnis. Perilaku orang Sunda sering dikatakan sebagai pengaruh budaya Sunda, perilaku orang Minang sering dikatakan sebagai pengaruh budaya Minang, begitu juga perilaku orang Cina dikatakan sebagai pengaruh budaya Cina. Kadang-kadang istilah budaya dikaitkan juga dengan seni, ritual, musik, atau berbagai peninggalan masa lampau. Jaipongan identik dengan budaya Sunda, ngaben identik dengan ritual dan budaya orang Bali, Borobudur adalah peninggalan budaya Jawa-Budha, dan sebagainya.

Sebenunya konsep budaya sangat sulit untuk didefinisikan, karena budaya merupakan nama abstrak untuk fenomena multidimensional yang sangat luas dan kompleks. Kalau kita ibaratkan, budaya itu seperti kotak hitam yang kita tahu ada, tetapi tidak tahu apa isinya. Para ahli telah mengembangkan ratusan definisi tentang kebudayaan dan ternyata mereka semua memiliki pandangan yang berbeda tentang konsep dan makna kebudayaan. Untuk membuktikan hal tersebut, maka pada tahun 1952, dua orang ahli antropologi, A.L. Kroeber dan C. Kluckhohn, pernah mencoba mengumpulkan semua definisi tentang kebudayaan, hasilnya terkumpul 160 buah lebih definisi yang berbeda-beda dalam batasan dan ruang lingkungannya. Ternyata kata budaya dapat menyentuh berbagai aspek kehidupan baik aspek material, seperti makanan dan pakaian, aspek sosial kemasyarakatan, seperti organisasi pemerintahan/struktur pemerintahan, aspek perilaku manusia, dan aspek-aspek lainnya.

Secara etimologis kata “budaya” atau “*culture*” dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin “*colere*” yang berarti “mengolah” atau “mengerjakan” sesuatu yang berkaitan dengan alam (*cultivation*). Dalam bahasa Indonesia, kata budaya (nominalisasi: kebudayaan) berasal dari bahasa Sanskerta “*buddhayah*” yaitu bentuk jamak dari kata *buddhi* (budi atau akal). Penjelasan lain tentang etimologi kata “budaya” yakni sebagai

perkembangan dari kata majemuk “budi daya” yang berarti pemberdayaan budi yang berwujud cipta, karya dan karsa.

Dalam perspektif yang lain, Dewantara (Arief, 2015) menjelaskan bahwa “budaya” atau “kebudayaan (bahasa jawa: *kabudayaan*)” mempunyai persamaan terminologi dengan kata “*kultur*” (dari bahasa Jerman), “*cultuur*” (dari bahasa Belanda), dan “*culture*” (dari bahasa Inggris) yang ke semuanya mempunyai arti hasil/buah dari peradaban manusia. Kata “*kultur*” tersebut (diadopsi secara utuh dalam bahasa Indonesia) berakar dari bahasa Latin “*cultura*”, perubahan dari “*colere*” yang berarti usaha untuk memelihara dan memajukan budi/akal/jiwa.

Secara asosiatif dapat dikemukakan bahwa kata “budaya” atau “*kultur*” mempunyai pengertian dasar usaha budi/akal dalam rangka memperbaiki kualitas dan kuantitas (peradaban) hidup manusia. Usaha ini terwujud dalam tiga sistem dasar, meliputi (1) kompleksitas gagasan, konsep, dan pikiran manusia atau yang biasa disebut sistem budaya, (2) kompleksitas aktivitas interaksional dan transaksional atau yang biasa disebut sistem sosial, dan (3) kompleksitas kebendaan sebagai sarana/alat memenuhi kebutuhan atau yang biasa disebut sistem instrumental.

Dipandang dari sudut keilmuan tertentu, maka para teoretikus memiliki definisi dan penekanan tertentu tentang budaya. Misalnya para FunkSIONALIS mengartikan budaya sebagai seperangkat aturan yang memberikan arahan kepada manusia tentang bagaimana mereka harus berperilaku dalam memenuhi kebutuhan mereka. Aturan-aturan ini memungkinkan kita untuk lebih memahami dan memprediksi mengapa dan bagaimana orang lain akan berperilaku. Simbolis memandang budaya sebagai sistem simbol dan makna yang membantu manusia untuk berkomunikasi. Antropolog sosial menekankan pentingnya hubungan sosial dan praktik proses konsumsi manusia. Antropolog budaya lebih fokus pada norma dan nilai manusia. Para arkeolog lebih berkonsentrasi pada sisa-sisa material dari aktivitas manusia. Definisi-definisi yang beragam ini menunjukkan adanya perbedaan dalam landasan teoritis yang digunakan untuk memahami konsep budaya dan kriteria untuk mengevaluasi aktivitas manusia.

Berikut ini akan dikemukakan beberapa definisi budaya secara lebih rinci. Definisi-definisi ini terentang dari pandangan bahwa budaya adalah fenomena yang luas (*all-inclusive phenomenon*), sampai yang paling sempit (misalnya cara hidup manusia). Salah satu definisi yang inklusif di antaranya adalah definisi klasik yang dikemukakan oleh Sir Edward Burnett Tylor

(1874) yang mengartikan budaya sebagai "keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, keyakinan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan serta kebiasaan lainnya yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat" (Reisinger, 2009). Kalau kita perhatikan, maka definisi ini lebih menekankan sifat inklusif dari budaya (banyak variabel dimasukkan).

Definisi-definisi dimaksud memandang budaya sebagai berikut.

1. *Lingkungan manusia*. Budaya telah diciptakan oleh manusia dan merupakan bagian dari lingkungan buatan manusia yang menyatukan kelompok manusia.
2. *Warisan sosial dan tradisi*. Budaya mengacu pada sejarah suatu bangsa, wilayah, atau sekelompok orang, dan tradisi, adat istiadat, seni kerajinan, arsitektur, musik, dan lukisan.
3. *Cara hidup*. Budaya adalah cara hidup sekelompok orang atau seluruh masyarakat yang menunjukkan bagaimana hidup dan kriteria apa yang digunakan untuk memutuskan apa yang harus dilakukan dalam hidup dan bagaimana melakukan sesuatu.
4. *Perilaku*. Budaya adalah tentang perilaku manusia. Budaya mempengaruhi perilaku manusia dan menunjukkan bagaimana orang harus berperilaku. Budaya menentukan pola perilaku yang dikaitkan dengan kelompok orang tertentu, dan kondisi serta suasana di mana berbagai perilaku terjadi. Budaya juga membantu menafsirkan, memahami, dan memprediksi perilaku orang lain. Perilaku orang tergantung pada budaya di mana mereka dibesarkan. Budaya adalah fondasi dari perilaku manusia.
5. *Aturan kehidupan sosial*. Kebudayaan merupakan seperangkat aturan yang memberi arahan tentang bagaimana manusia harus berperilaku dalam kehidupan mereka. Aturan-aturan ini juga memungkinkan untuk pemahaman yang lebih baik tentang perilaku orang lain, dan memprediksi mengapa dan bagaimana orang lain akan berperilaku. Aturan-aturan ini harus diikuti untuk menjaga keharmonisan dan ketertiban dalam masyarakat.
6. *Berpakaian dan penampilan*. Budaya mengarahkan bagaimana orang harus berpakaian. Budaya menentukan pakaian apa yang sesuai untuk dipakai pada pertemuan bisnis, santai, atau di rumah. Agar seseorang dapat diterima secara sosial, maka ia harus berpakaian sesuai dengan kondisi yang ada. Kebiasaan dan tradisi budaya menentukan *dress code*, warna, perhiasan yang akan dipakai, dan riasan yang akan digunakan.

7. *Makanan dan tata cara makan.* Budaya menentukan bagaimana makanan disiapkan, dimasak, disajikan, dan dikonsumsi. Sebagai contoh, di beberapa budaya orang makan daging sapi (misalnya, Amerika Serikat), sementara di budaya lainnya (misalnya, India) daging sapi tidak boleh dimakan. Di beberapa budaya orang menggunakan garpu dan pisau untuk makan (misalnya, orang Eropa), sementara di budaya lainnya, orang menggunakan sumpit (misalnya, Cina), atau tangan mereka (misalnya, orang Indonesia).
8. *Perasaan diri.* Budaya memberikan rasa identitas dan harga diri. Budaya memberikan makna dan arah, dan menunjukkan dari mana mereka berasal.
9. *Hubungan.* Budaya mempengaruhi hubungan pribadi, bisnis, perusahaan, dan pemerintahan. Budaya memberi petunjuk bagaimana orang harus berperilaku dalam suatu kelompok, berhubungan satu sama lain, dan memperlakukan orang lain, misalnya kepada teman, orang tua, guru, kelompok minoritas, dan kelompok berkebutuhan khusus. Sebagai contoh, di beberapa budaya, orang tua dihormati dan dihargai, sehingga disediakan sebuah kamar yang terbaik di rumah (misalnya, Indonesia). Pada budaya lain, adalah lumrah jika orang tua ditempatkan di panti jompo (misalnya, Amerika Serikat). Budaya mempengaruhi sikap terhadap perbedaan jenis kelamin, peran dan tanggung jawab berdasarkan jenis kelamin, pernikahan, hubungan sosial, dan pekerjaan. Konsep budaya dapat menjelaskan berbagai sistem masyarakat, seperti sistem sosial, politik, ekonomi, keuangan, pendidikan, kekerabatan, agama, kesehatan, dan rekreasi.
10. *Nilai dan norma.* Budaya menunjukkan nilai apa yang merupakan nilai penting dan kurang penting. Dalam beberapa budaya, individu lebih mementingkan pekerjaan, prestasi pribadi, dan hal-hal yang berkaitan dengan materi (misalnya, Amerika Serikat), sedangkan pada budaya lain, orang diharapkan untuk mau berbagi, patuh, dan memperhatikan orang lain (misalnya, Asia). Budaya membantu untuk menegaskan kembali nilai-nilai, mengatasi kesulitan, dan menemukan pemecahan masalah. Budaya mencakup sistem nilai, dan nilai menciptakan budaya.
11. *Keyakinan dan sikap.* Budaya mendefinisikan keyakinan, pandangan, pendapat, persepsi, sikap terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain, dan terhadap dunia. Budaya menentukan praktik-praktik

keagamaan, kepercayaan terhadap kehidupan dan kematian, dan perbedaan antara yang baik dan yang buruk.

12. *Cara berpikir dan melakukan sesuatu.* Budaya adalah cara berpikir, merasa, dan melakukan sesuatu yang diterima secara sosial. Budaya adalah sarana bagi manusia untuk mengkomunikasikan pikiran dan nilai-nilai mereka serta memenuhi kebutuhan mereka.
13. *Kebiasaan kerja dan rekreasi.* Budaya menentukan sikap terhadap pekerjaan, kebiasaan dan praktik kerja, pencapaian, penilaian, promosi, insentif, tanggung jawab, etika kerja, kelayakan aktivitas, kesetiaan kepada majikan, komitmen terhadap kualitas kerja dan layanan, serta cara membuat keputusan. Di beberapa budaya orang "hidup untuk bekerja" (misalnya, Amerika Serikat), sementara pada budaya lainnya, orang "bekerja untuk hidup" (misalnya, Australia, dan Prancis). Budaya juga menentukan sikap terhadap waktu luang, kebiasaan bepergian, frekuensi dan musim perjalanan, akomodasi yang disukai, sumber informasi yang digunakan, pola pengeluaran, lama menginap, dan pemilihan destinasi. Misalnya, turis dari Amerika Serikat dan Eropa lebih suka bepergian sendiri, sedangkan turis dari Asia lebih suka bepergian secara berkelompok.
14. *Waktu.* Budaya menentukan sikap terhadap waktu. Di beberapa budaya orang sangat memperhatikan ketepatan waktu (misalnya, Jerman). Sementara di budaya yang lain, orang tidak peduli dengan waktu, mereka mengatur hidup mereka berdasarkan terbit dan terbenamnya matahari, berdasarkan pada musim dingin, musim semi, musim panas, atau musim gugur. Misalnya, orang India atau orang Amerika Latin, menerima dan memaklumi jika orang lain terlambat untuk memenuhi janji atau tidak mengikuti jadwal waktu yang telah ditetapkan.
15. *Pengetahuan kognitif.* Budaya adalah sistem pengetahuan kognitif, klasifikasi, dan kategori yang ada dalam pikiran manusia dan dibentuk oleh otak manusia. Budaya sering digambarkan sebagai "pemrograman kolektif pikiran, yang membedakan anggota satu kelompok dengan kelompok lainnya (Hofstede, 1991). Sebagai contoh, aturan untuk perilaku manusia ditentukan oleh pikiran yang telah terpola secara budaya.
16. *Proses mental dan pembelajaran.* Budaya adalah tentang bagaimana orang mengatur dan memproses informasi, bagaimana mereka belajar dan beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya, dan bagaimana mereka

menderita akibat tidak belajar informasi tertentu atau tidak beradaptasi dengan keadaan baru. Sebagai contoh, beberapa budaya menyukai keterusterangan, logika, kognisi, dan keterampilan intelektual (misalnya, Jerman), yang lain menekankan logika sirkuler, konseptualisasi, berpikir abstrak, dan komunikasi emosional (misalnya, Jepang).

17. *Informasi dan komunikasi.* Budaya adalah informasi, dan informasi adalah komunikasi. Dengan demikian, budaya adalah sistem komunikasi yang menggunakan isyarat verbal dan non-verbal yang membedakan satu kelompok dengan kelompok yang lain. Bahasa adalah panduan untuk komunikasi dan budaya. Bahasa membantu mentransmisikan nilai-nilai, keyakinan, persepsi, dan norma manusia. Bahasa memfasilitasi pengembangan sikap dan persepsi terhadap dunia. Perbedaan bahasa dan isyarat verbal menimbulkan cara yang berbeda dalam mengekspresikan keyakinan, nilai, dan persepsi. Isyarat non-verbal, seperti gerak tubuh atau bahasa tubuh, juga berbeda secara budaya. Sebagai contoh, di beberapa budaya, melakukan interupsi ketika melakukan diskusi adalah hal yang lumrah (misalnya, Brasil), tetapi pada budaya yang lain, dianggap kasar (misalnya, Jepang). Jadi, budaya yang berbeda memiliki sistem komunikasi yang berbeda. Di beberapa masyarakat orang berbicara beberapa bahasa utama (misalnya, di Swiss orang berbicara bahasa Jerman, Italia, dan Prancis). Dalam satu kelompok bahasa mungkin ada berbagai dialek, bahasa gaul, jargon, atau aksen. Orang-orang yang berbicara dalam bahasa yang sama dengan aksen atau jargon yang sama membedakan mereka dari orang lain.
18. *Simbol dan makna.* Budaya adalah sistem simbol, makna, gagasan, dan emosi yang memengaruhi pengalaman seseorang. Anggota dari budaya yang sama bergantung pada simbol yang sama (misalnya, huruf, tanda) untuk mbingkai pikiran, ekspresi, dan emosi mereka (misalnya, sukacita, kesedihan). Simbol membantu orang berkomunikasi, mengembangkan sikap terhadap kehidupan dan orang lain, dan memahami perilaku yang diterima secara sosial. Simbol membuat budaya menjadi mungkin dan dapat dibaca. Meskipun makna tidak dapat diamati dan diukur, namun makna dapat membantu untuk memahami perilaku orang lain. Sebagai contoh, dalam beberapa budaya menepuk kepala seorang anak tidak dapat diterima karena kepala dianggap sebagai pusat kekuatan intelektual (misalnya, Malaysia), sementara di budaya lain menepuk kepala dapat diterima. Di Polandia, menepuk kepala



seorang anak dianggap sebagai sikap yang peduli dan merupakan gestur protektif.

19. *Persepsi*. Budaya adalah cara merasakan lingkungan. Budaya adalah "sekumpulan persepsi seseorang tentang diri mereka sendiri dan tentang dunianya..."(Urriola, 1989). Kesamaan dalam persepsi menunjukkan adanya persamaan budaya, berbagi dan pemahaman makna (Samovar, Porter, & Jain, 1981).
20. *Perbedaan dan persamaan di antara manusia*. Budaya adalah tentang perbedaan dan persamaan manusia. Budaya sering diartikan sebagai perbedaan antara kelompok manusia yang melakukan hal-hal berbeda dan merasakan dunia secara berbeda. Perbedaan-perbedaan ini menunjukkan adanya budaya yang berbeda. Penting untuk memahami bagaimana perbedaan budaya mempengaruhi persepsi manusia tentang dunia.

Definisi budaya yang telah dikemukakan tadi mencakup arti yang sangat luas. Definisi lain yang komprehensif namun ringkas dikemukakan oleh Malinowski (1988) yang menyatakan bahwa budaya sebagai "jumlah barang, hak dan kewajiban, ide, keyakinan, kemampuan, serta adat istiadat". Pengertian budaya seperti yang dikemukakan oleh Malinowski ini menunjukkan bahwa budaya merupakan sistem komponen yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*). Komponen budaya yang berwujud mewakili budaya material yang diperlukan untuk mendukung kehidupan manusia, seperti pakaian, peralatan, makanan, bangunan, lukisan, artefak, dan benda-benda lainnya. Unsur-unsur budaya yang tidak berwujud melambangkan budaya non-material berupa nilai, keyakinan, sikap, moralitas, etika, spiritualitas, tradisi, dan adat istiadat.

Herbig dan Dunphy (1998) mendefinisikan budaya sebagai pengalaman manusia dan interpretasinya. Mereka menyebut budaya sebagai "aturan eksplisit maupun implisit melalui pengalaman yang ditafsirkan".

Koentjaraningrat (2009) mengartikan kebudayaan sebagai keseluruhan sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan belajar. Definisi tersebut mempunyai makna bahwa hampir semua tindakan manusia adalah "kebudayaan", karena tindakan-tindakan manusia tersebut diperoleh melalui proses belajar. Bahkan berbagai tindakan yang bersifat naluriah, misalnya makan, juga diubah menjadi tindakan berkebudayaan. Manusia makan pada

waktu-waktu tertentu yang dianggap pantas, makan menggunakan alat-alat tertentu, dan tata cara serta sopan santun yang sering kali rumit. Selanjutnya Koentjaraningrat menjelaskan bahwa kebudayaan itu memiliki tiga wujud, yaitu:

1. suatu kompleks dari ide-ide, gagasan, nilai-nilai, norma-norma, peraturan, dan sebagainya;
2. suatu kompleks aktivitas serta tindakan berpola dari manusia dalam masyarakat;
3. sebagai benda-benda hasil karya manusia.

Wujud pertama adalah wujud ideal dari kebudayaan. Sifatnya abstrak, ada di dalam pikiran masyarakat di mana kebudayaan bersangkutan itu hidup. Ide-ide dan gagasan manusia banyak yang hidup bersama dalam suatu masyarakat, memberi jiwa kepada masyarakat itu. Gagasan-gagasan itu selalu berkaitan menjadi sebuah sistem yang disebut sistem budaya (*cultural system*). Istilah lain dari wujud ideal ini adalah adat atau adat istiadat. Wujud kedua disebut sistem sosial (*social system*), berkaitan dengan tindakan berpola dari manusia itu sendiri. Sistem sosial ini terdiri dari aktivitas-aktivitas manusia yang berinteraksi, berhubungan dan bergaul antara satu dengan yang lainnya setiap saat menurut pola-pola tertentu berdasarkan adat tata kelakuan. Wujud ketiga disebut kebudayaan fisik, berupa hasil dari aktivitas, perbuatan, dan karya manusia di masyarakat.

Semua unsur kebudayaan dapat dipandang dari sudut ketiga wujud kebudayaan di atas. Sebagai contoh misalnya Universitas Terbuka. Sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi, Universitas tersebut merupakan suatu unsur dalam rangka kebudayaan Indonesia secara keseluruhan. Oleh karena itu, Universitas merupakan suatu unsur kebudayaan ideal atau wujud kebudayaan yang pertama yang bisa terdiri atas visi dan misi Universitas, peraturan dan tata tertib untuk mahasiswa, dosen/instruktur dan karyawan, pandangan-pandangan, dan sebagainya. Selain itu Universitas Terbuka juga terdiri dari suatu rangkaian aktivitas dan tindakan, misalnya ada dosen yang sedang membimbing, ada mahasiswa yang sedang mencatat, ada karyawan yang sedang mengetik, dan sebagainya. Yang terakhir Universitas Terbuka dapat dilihat dari wujud yang ketiga sebagai suatu kompleks gedung-gedung, ruang-ruang kuliah, lab, perpustakaan, sekumpulan buku, dan alat-alat lainnya.

Definisi selanjutnya dikemukakan oleh Hofstede (2001), yang mengemukakan bahwa *culture is a phenomenon collectively generated by people who share the same social environment and are mentally programmed in a way that distinguishes them from other social groups*. Definisi budaya atau kebudayaan yang dikemukakan oleh Hofstede tersebut memiliki makna adanya suatu gejala, perwujudan atau *phenomenon* yang diprogramkan secara kolektif'. Dengan kata lain terdapat suatu proses yang mengikat semua manusia setelah ia lahir. Sebagai contoh, bayi yang baru saja dilahirkan dari ibu yang berkebangsaan Jepang akan menidurkan bayi di sampingnya. Sedangkan bayi yang baru saja dilahirkan dari ibu yang berkebangsaan Amerika akan menidurkan bayi yang dilahirkannya di ruang yang terpisah dengannya. Dari perlakuan yang berbeda ini saja akan menghasilkan perilaku kemandirian yang berbeda dari kedua bayi tersebut. Demikian pula dalam kehidupan selanjutnya dari kedua bayi tersebut akan memperoleh perlakuan yang berbeda dari lingkungannya. Di sini budaya diinternalisasi oleh individu-individu sehingga akan terbentuk suatu kelompok sosial yang berbeda dengan kelompok sosial yang lainnya.

## **B. JENIS DAN TINGKAT BUDAYA**

Istilah budaya sering mengacu pada budaya nasional. Namun, kebangsaan itu sendiri tidak mendefinisikan budaya. Pada dasarnya perilaku dan preferensi seseorang dipengaruhi oleh lingkungan global, etnis, ras, agama, pekerjaan, keluarga, teman, dan bahkan sistem nilai individual. Misalnya, manusia di mana pun dipengaruhi oleh sistem politik dan sosial serta perkembangan ekonomi. Pebisnis dipengaruhi oleh budaya industri, organisasi, dan profesional. Manusia, secara sosial tentu saja dipengaruhi oleh keluarga dan teman-temannya. Dengan demikian, jenis budaya (Reisinger, 2009) dapat dikelompokkan sebagai berikut.

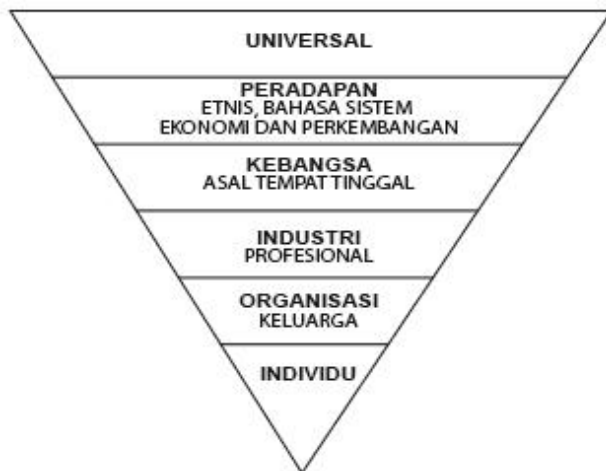
1. *Budaya universal* merupakan budaya semua bangsa dan manusia. Di dalamnya mencakup cara hidup, perilaku, nilai, moral, dan ide-ide mereka.
2. *Budaya peradaban* adalah budaya peradaban tertentu. Di dalamnya terdiri dari berbagai kebangsaan yang berbeda, tetapi memiliki sistem politik, pembangunan ekonomi, akar etnis, dan nilai-nilai agama yang sama.

3. *Budaya etnis* merupakan budaya dari sekelompok etnis orang-orang yang memiliki bahasa, sejarah, agama, keturunan atau warisan, serta atribut-atribut lainnya yang sumbernya sama.
4. *Budaya ras* adalah budaya pada suatu ras tertentu, seperti ras Afrika-Amerika, Asia-Amerika atau Hispanik-Amerika.
5. *Budaya nasional*, adalah budaya dari suatu kelompok nasional, kadangkala disebut "budaya negara". Budaya nasional dapat didefinisikan dengan cara ini selama bangsa dan negara telah secara jelas mendefinisikan batas-batas wilayah. Namun, hal ini tidak selalu terjadi, karena beberapa kebangsaan yang berbeda dapat hidup berdampingan dalam sebuah negara dan memiliki budaya yang berbeda. Sebagai contoh, empat kebangsaan yang berbeda, Serbia, Kroasia, Kosovo dan Makedonia, masing-masing dengan budaya yang berbeda, tetapi tinggal di satu negara tunggal, yaitu bekas Yugoslavia.
6. *Budaya daerah* adalah budaya dari suatu wilayah geografis tertentu, misalnya budaya Amerika Serikat bagian tenggara (santai dan rileks) atau budaya Timur Laut (formal dan sibuk), masing-masing wilayah memiliki nilai, prioritas, dan gaya hidup yang berbeda-beda.
7. *Budaya generasi* merupakan budaya generasi tertentu. Sebagai contoh, generasi *Baby Boomers* dan *Generation XL* memiliki nilai, preferensi, dan kebutuhan yang berbeda.
8. *Budaya industri* merupakan budaya industri tertentu. Industri pariwisata, perbankan, konstruksi, ritel, atau farmasi memiliki budaya khusus yang tersendiri karena mereka memiliki pandangan dunia yang berbeda tentang cara mengatur dan mengelola bisnis. Misalnya, budaya industri pariwisata lebih berorientasi pada pelanggan daripada budaya perbankan. Di sisi lain, industri perbankan lebih berorientasi pada pelanggan daripada budaya konstruksi.
9. *Budaya profesional* merupakan budaya profesi tertentu. Perbedaan pekerjaan dan profesional (misalnya dokter, pengacara, insinyur) masing-masing memiliki budaya yang unik karena memiliki tuntutan, kepercayaan, aturan, bahkan pakaian tersendiri.
10. *Budaya organisasi/perusahaan* mengacu pada budaya organisasi tertentu. Organisasi dan perusahaan memiliki budaya yang berbeda karena mereka dipengaruhi oleh sifat industri, bisnis, produk, dan layanan yang berbeda. Beberapa perusahaan terlibat dalam teknologi

informasi, sementara perusahaan yang lain menjual real estat, mobil, atau asuransi.

11. *Budaya fungsional* adalah budaya departemen tertentu dalam suatu organisasi. Berbagai departemen dan bagian dalam organisasi (misalnya, keuangan, produksi, pemasaran, penelitian, dan pengembangan) dicirikan oleh budaya yang berbeda. Misalnya, departemen penelitian dan pengembangan cenderung mengambil pendekatan yang lebih membumi, sedangkan departemen periklanan lebih kreatif.
12. *Budaya keluarga* merupakan struktur dan kohesi keluarga, sifat hubungan antara anggotanya, peran dan tanggung jawab istri dan suami, serta orientasi terhadap agama, politik, atau ekonomi.
13. *Budaya individual* adalah sistem nilai, keyakinan, ide, harapan, tindakan, sikap, dan niat individu, yang semuanya sering dipengaruhi oleh karakteristik demografi (misalnya, jenis kelamin, usia, pendapatan, tahun pendidikan formal) dan kepribadian (misalnya, motivasi, pengetahuan, dan lain-lain).

Konsepsi budaya yang telah dikemukakan tadi dapat dianggap sebagai tingkatan budaya. Perbedaan tingkatan budaya tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut.



Gambar 1.1  
Tingkatan Budaya

Pada tingkat terendah adalah budaya individu, ditandai oleh nilai-nilai dan standar individu. Tingkat kedua diwakili oleh budaya organisasi dan keluarga yang terdiri dari kelompok-kelompok sosial terkecil, misalnya, organisasi, keluarga atau klan. Tingkat ketiga terdiri dari budaya industri dan profesional, yang terdiri dari kelompok atau komunitas, misalnya, kelompok profesional atau industri seperti dokter atau industri farmasi. Tingkat keempat mengacu pada bangsa, asal, atau budaya tempat tinggal yang dibagi oleh orang-orang dari kebangsaan yang sama, negara asal, atau negara tempat tinggal. Tingkat kelima diwakili oleh budaya peradaban dan terdiri dari kebangsaan yang berbeda dengan sistem politik yang sama, tahap perkembangan ekonomi, akar etnis, dan nilai-nilai agama. Akhirnya, tingkat keenam diwakili oleh budaya manusia universal. Tingkat tertinggi ini mewakili budaya semua bangsa dan manusia, cara hidup, perilaku, nilai, ide, dan moral mereka.

Berbagai tingkat budaya ini saling bergantung dan mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, budaya nasional dipengaruhi oleh sistem ekonomi dan pembangunan, etnis, dan agama dari budaya yang beradab. Pada gilirannya, budaya nasional mempengaruhi budaya industri dan budaya profesional, serta budaya organisasi dan tradisi keluarga.

### **C. PERADABAN**

Mungkin Anda bertanya apakah peradaban itu? dan apa bedanya peradaban dengan budaya? Peradaban adalah pengelompokan budaya tertinggi manusia (setelah kewarganegaraan, kelompok etnis, dan kelompok agama) dan tingkat identitas budaya terluas yang dimiliki manusia. Misalnya, penduduk Prancis dapat mendefinisikan dirinya sendiri sebagai orang Prancis, Katolik, Kristen, Eropa, dan Barat. Peradaban Barat yang menjadi tempat tinggal penduduk Prancis adalah tingkat identifikasi yang paling luas yang dia identifikasikan.

Peradaban membedakan manusia dari spesies yang lain. Peradaban merupakan tahap lanjut dari perkembangan manusia yang ditandai dengan perkembangan seni, agama, ilmu pengetahuan, dan organisasi sosial serta politik tingkat tinggi. Peradaban adalah budaya. Setiap peradaban mencakup banyak negara, unit politik, pemerintah, dan negara bagian. Unsur-unsur budaya kunci yang mendefinisikan peradaban adalah darah, bahasa, sejarah,

agama, cara hidup, pandangan dunia, struktur sosial, institusi, dan identifikasi diri dari orang-orangnya.

Peradaban berbeda dengan ras; mungkin ada orang-orang dari berbagai ras yang disatukan oleh peradaban yang sama, atau mungkin ada orang-orang dari ras yang sama yang dipisahkan oleh peradaban. Misalnya, peradaban Kristen dan Islam mencakup masyarakat yang terdiri dari orang-orang dari berbagai ras. Perbedaan utama di antara kelompok manusia berhubungan dengan nilai-nilai, keyakinan, lembaga, dan struktur sosial mereka, bukan penampilan fisik, bentuk kepala, dan warna kulit mereka.

Peradaban berevolusi sepanjang waktu, beradaptasi, muncul dan menghilang, dan merupakan asosiasi manusia yang paling abadi. Peradaban berbeda dalam ukuran dan kepentingan. Peradaban mungkin melibatkan sejumlah besar orang, misalnya orang Cina, atau sejumlah kecil orang, misalnya peradaban Kreta.

Pada saat ini setidaknya telah teridentifikasi 12 peradaban di dunia, tujuh di antaranya sudah tidak ada lagi (Mesopotamia, Mesir, Kreta, Klasik, Bizantium, Amerika Tengah, Andean) dan lima di antaranya (Cina, Jepang, India, Islam, dan Barat) (Melko, 1969). Dalam dunia kontemporer, ke lima peradaban ini kita harus menambahkan peradaban Ortodoks, Amerika Latin, dan Afrika.

Dasar dari peradaban besar adalah agama-agama utama dunia. Agama menentukan karakteristik peradaban. Misalnya, empat agama utama dunia yang terkait dengan peradaban besar adalah Kristen, Islam, Hindu, dan Konghucu. Agama besar kelima, agama Buddha, belum menjadi dasar peradaban besar karena dipisahkan menjadi Konfusianisme dan Taoisme. Agama-agama besar dunia dihasilkan oleh peradaban non-Barat. Peradaban Barat tidak pernah menghasilkan agama utama (Huntington, 1996).

Saat ini, pengaruh peradaban Barat sedang menurun. Peradaban Asia (misalnya, Sinic, Jepang) memperluas kekuatan ekonomi, militer, dan politik mereka. Peradaban Islam meluas secara demografis dan tampaknya memiliki konsekuensi ketidakstabilan bagi beberapa negara Muslim dan tetangga mereka. Peradaban non-Barat menegaskan kembali nilai budaya mereka sendiri (Huntington, 1996). Dengan demikian, globalisasi membawa kebangkitan budaya di negara-negara Asia dan Islam yang dihasilkan oleh perubahan ekonomi dan demografi mereka yang dinamis. Era yang didominasi oleh ideologi Barat bisa berakhir; dunia bergerak ke era di mana

berbagai peradaban beragam dan akan berinteraksi, bersaing, hidup berdampingan, dan saling mengakomodasi (Sakakibara, 1995).

## **D. JENIS BUDAYA DALAM PARIWISATA**

Dalam pariwisata, seseorang dapat membedakan berbagai jenis budaya, antara lain: budaya wisatawan, budaya tuan rumah, dan budaya pariwisata.

Budaya wisatawan adalah budaya negara yang dibawa oleh wisatawan ketika mengunjungi negara lain, baik untuk bisnis atau liburan. Budaya wisatawan mempengaruhi dan memberikan kontribusi untuk menjelaskan perilaku wisatawan. Namun, karena wisatawan berperilaku berbeda ketika mereka jauh dari rumah, budaya wisatawan tergantung pada “sisa budaya” atau *residual culture* yang menjelaskan bagaimana wisatawan dari budaya yang berbeda berperilaku (Jafari, 1987), karena kedua “budaya wisatawan” (budaya kelompok wisatawan, backpacker, dan lain-lain) serta budaya nasional mempengaruhi wisatawan dari budaya nasional yang berbeda, penting untuk memahami sejauh mana “budaya wisatawan” bebas dari budaya nasional dan tercermin dalam perilaku semua wisatawan terlepas dari kebangsaannya (Pizam, 1999 dikutip dalam Pizam dan Mansfeld, 1999).

Budaya tuan rumah adalah budaya dari negara tuan rumah yang melakukan kontak dengan wisatawan (Jafari, 1987). Jadi budaya tuan rumah adalah budaya nasional dari mereka yang memberikan penawaran dan layanan lokal kepada wisatawan.

Budaya pariwisata mengacu pada hasil perilaku semua peserta yang terlibat dalam proses pariwisata, yaitu perilaku wisatawan dan mereka yang menawarkan produk dan layanan pariwisata dan hospitalitas. Budaya pariwisata adalah hasil dari pencampuran antara budaya wisatawan, tuan rumah, dan sisa budaya. Budaya pariwisata adalah jenis budaya khusus yang dibentuk pada setiap destinasi. Budaya pariwisata berbeda dari budaya sehari-hari wisatawan dan tuan rumah karena wisatawan dan tuan rumah berperilaku berbeda dari cara mereka berperilaku di rumah, tanpa kehadiran kelompok lain (Jafari, 1987).

## **E. TUJUAN BUDAYA**

Tujuan budaya adalah mengajarkan manusia bagaimana hidup, melakukan sesuatu, dan berpikir. Budaya membimbing manusia melalui



kehidupannya. Tujuannya adalah untuk menetapkan cara-cara berperilaku, standar dan kriteria kinerja, dan cara-cara menangani hubungan interpersonal dan lingkungan yang akan mengurangi ketidakpastian, meningkatkan prediktabilitas, dan mendorong kelangsungan hidup dan pertumbuhan di antara anggota setiap masyarakat. Budaya mempengaruhi perilaku manusia dan menentukan perilaku mana yang tepat dan diterima secara sosial; yang bermanfaat dan harus diberi imbalan; dan yang tidak dapat diterima dan berbahaya (Herbig, 1998). Budaya menunjukkan mana yang benar, baik, tepat, jujur, berharga, dan penting (Kraft, 1978). Budaya mengajarkan aturan perilaku, ritual, tradisi, adat istiadat, dan prosedur yang penting. Budaya memberikan arahan pakaian apa yang harus dikenakan, jenis makanan apa yang harus dimakan, apa yang harus dikatakan, cara melayani tamu, dan apa yang harus dilakukan di pesta makan malam. Budaya mendiktekan gagasan dan menetapkan aturan yang dipatuhi mayoritas masyarakat. Budaya mengatur perilaku manusia dengan menawarkan ketertiban, arah, dan bimbingan (Herbig dan Dunphy, 1998). Budaya mengajarkan hubungan dengan orang lain, dan bagaimana membentuk dan memelihara hubungan tersebut (Dodd, 1998). Budaya menentukan pola hubungan dan menganjurkan gaya interaksi tertentu. Aturan dan norma budaya membantu untuk mencapai dan menjaga keharmonisan dalam masyarakat. Tanpa aturan dan peraturan ini, masyarakat akan berada dalam kekacauan (Jandt, 1998). Budaya menyederhanakan keputusan kehidupan sehari-hari. Budaya menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan fisiologis, psikologis, dan sosial (Herbig dan Dunphy, 1998).

Budaya juga memungkinkan masyarakat manusia untuk berkomunikasi menggunakan kode komunikasi verbal dan non-verbal. Budaya menjelaskan bagaimana kelompok yang berbeda memahami informasi yang diterima (Herbig dan Dunphy, 1998). Budaya menentukan komunikasi, negosiasi, persuasi, dan gaya diskusi tertentu. Budaya membentuk persepsi, dan mengembangkan sikap, perasaan, dan stereotip (Dodd, 1998).

Budaya mempengaruhi sistem sosial, politik, ekonomi, keuangan, pendidikan, kekerabatan, agama, kesehatan, dan rekreasi masyarakat. Budaya mempengaruhi hubungan keluarga, sosial, dan pekerjaan.

Budaya mengikat manusia bersama (Dodd, 1998); budaya menentukan identitas sekelompok manusia. Budaya mengidentifikasi keunikan, nilai-nilai, keyakinan, dan pemikiran dari suatu kelompok sosial. Anggota dari budaya yang sama memiliki pemikiran dan pengalaman yang sama. Pengalaman,

nilai-nilai, dan norma yang dibagikan menjadikan anggota masyarakat merasa memiliki identitas yang sama (Herbig dan Dunphy, 1998). Budaya membantu menentukan siapa mereka (Jandt, 1998).

## F. KARAKTERISTIK BUDAYA

Budaya memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. *Perspektif jangka panjang*. Budaya dikembangkan ribuan tahun yang lalu dan merupakan jumlah akumulasi pengalaman dan pengetahuan.
2. *Koleksi*. Budaya adalah kumpulan keyakinan, nilai, kebiasaan, norma, dan tradisi.
3. *Fenomena sosial*. Budaya muncul dari interaksi manusia dan unik untuk masyarakat manusia.
4. *Fenomena lingkungan*. Budaya dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan (mikro, misalnya, aturan teman atau organisasi; dan makro, misalnya, ekonomi, politik, geografi).
5. *Fenomena politik*. Budaya dipengaruhi oleh berbagai faktor politik dan hukum (misalnya, undang-undang, hukum, peraturan).
6. *Dipelajari*. Budaya dipelajari, tidak diwariskan secara genetik, bukan bawaan. Psikolog William James (Samovar, dkk. 2013) “Ketika seorang bayi dilahirkan, dia memasuki lingkungan budaya di mana banyak solusi sudah ada untuk masalah universal yang dihadapi populasi manusia. Anak hanya perlu belajar atau menginternalisasi solusi tersebut untuk membuat penyesuaian yang wajar dengan lingkungannya. Budaya secara suksesif dipelajari dari anggota masyarakat yang lain oleh orang-orang yang masuk ke suatu masyarakat tertentu. Jadi sangat memungkinkan untuk mempelajari perilaku budaya baru dan melupakan perilaku budaya yang lama.
7. *Shared*. Budaya disebarkan oleh sekelompok besar manusia dan khusus untuk kelompok itu.
8. *Fungsional*. Setiap budaya memiliki fungsi untuk memberikan pedoman perilaku sekelompok orang tertentu.
9. *Berpengaruh*. Budaya mempengaruhi perilaku manusia. Sifat pengaruhnya pada kehidupan, ekonomi, politik, dan perilaku manusia dapat bervariasi dari satu periode ke periode lainnya.
10. *Prescriptive*. Budaya menentukan perilaku yang dapat diterima.

11. *Berubah-ubah*. Praktik dan perilaku budaya bersifat arbitrer; perilaku tertentu dapat diterima dalam satu budaya dan tidak dapat diterima dalam budaya lain.
12. *Sarat nilai*. Budaya menetapkan nilai, menunjukkan apa yang paling bernilai dan paling tidak bernilai, dan memberi tahu manusia apa yang diharapkan darinya.
13. *Mempermudah komunikasi*. Budaya mempermudah komunikasi verbal maupun non-verbal.
14. *Adaptif/dinamis*. Budaya secara terus menerus berubah untuk melakukan adaptasi terhadap situasi dan lingkungan yang baru; budaya berubah ketika masyarakat berubah dan berkembang. Jika standar perilaku tertentu tidak begitu memuaskan anggota suatu masyarakat, maka standar tersebut diubah atau diganti. Dengan demikian, budaya terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
15. *Memuaskan kebutuhan*. Budaya membantu memenuhi kebutuhan anggota masyarakat dengan menawarkan arahan dan bimbingan.
16. *Implisit*. Budaya dapat dinyatakan melalui bentuk-bentuk yang tidak berwujud, misalnya keyakinan, nilai, dan ide.
17. *Eksplisit*. Budaya dapat diekspresikan oleh bentuk-bentuk yang nyata, yang berbentuk arsitektur, lukisan, dan musik.

Jika ditinjau dari konsepsi, fungsi, dan wujud budaya, para antropolog mengemukakan beberapa karakteristik budaya sebagai berikut (Arief, 2014).

#### 1. Budaya adalah Milik Bersama

Frasa “milik bersama” dalam pernyataan di atas menggambarkan bahwa budaya mempunyai komunitas atau pendukung tertentu. Komunitas ini biasa disebut masyarakat, yakni sekelompok manusia yang mendiami tempat tertentu dan saling tergantung satu sama lainnya untuk mempertahankan serta mengembangkan kelangsungan hidupnya. Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa budaya meliputi sejumlah cita-cita, nilai, dan standar perilaku yang menjadi pikiran kognitif atau kesadaran (ingat: pola-pola pikiran/tingkah laku dan pola-pola berpikir/bertingkah laku) bagi pendukungnya. Dalam beberapa budaya terdapat bermacam-macam variasi budaya khusus (*subcultural variation*), misalnya perbedaan peran yang didasarkan umur dan jenis kelamin, pembagian kerja, pembagian wilayah, kelas-kelas/stratifikasi sosial (etnisitas), latar belakang historis-geografis, latar belakang religius, latar belakang

keturunan dan sebagainya. Namun demikian dalam rangka mewujudkan kepentingan bersama-dalam hal ini kebutuhan hidup-kesemua variasi budaya khusus tersebut (1) diikat dalam satu kesatuan hubungan yang disebut struktur/organisasi sosial dan (2) diatur dan diarahkan oleh satu kesatuan pikiran/kesadaran kognitif yang disebut unsur inti budaya (*cultural core/cultural interest*).

## 2. Budaya adalah Hasil Belajar

Frasa “hasil belajar” dalam pernyataan di atas setidaknya menyiratkan pemahaman bahwa budaya (1) diciptakan sekelompok manusia/masyarakat secara sadar dan terencana melalui proses tertentu, (2) mempunyai kompleksitas substansi, fungsi, dan tujuan tertentu, (3) tidak diturunkan secara biologis, dan (4) dialih generasikan (vertikal dan horizontal) sebagai “warisan sosial” dengan memanfaatkan piranti verbal dan nonverbal. Sebagai usaha sadar dan terencana, pada awalnya budaya diperoleh/dipelajari suatu masyarakat melalui proses *trial and error* menurut terminologi teori stimulus dan respons. Hal/substansi yang menjadi objek responsif ini berkembang sejalan dengan perkembangan kebutuhan individu/masyarakat itu sendiri. Oleh karena itulah bentuk-bentuk tindakan dan perilaku yang telah mapan (dianggap sesuai untuk memecahkan suatu masalah) mempunyai dimensi fungsi dan tujuan yang partikular. Akumulasi keseluruhan bentuk-bentuk tindakan dan perilaku ini selanjutnya dibelajarkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui tiga proses yang diistilahkan internalisasi, sosialisasi, dan enkulturasi “warisan sosial”.

## 3. Budaya Didasarkan pada Lambang

Pada dasarnya semua sisi hidup dan kehidupan manusia secara kolaboratif fungsional bermula dengan penciptaan, penggunaan, dan pengembangan lambang atau simbol. Sebuah lambang atau simbol budaya dapat menggantikan rangkaian filosofi pemaknaan yang utuh/lengkap tentang sistem budaya, sistem sosial, dan artefak. Jika setiap individu dalam masyarakat budaya tertentu berkeinginan untuk senantiasa dapat diterima (pikiran dan tindakannya) sebagai pendukung/anggota, maka ia harus memahami dengan baik lambang atau simbol-simbol yang secara sadar dan konvensional digunakan dalam budaya tersebut. Aspek simbolis terpenting dari budaya adalah bahasa (penggantian objek dengan bentuk verbal). Bahasa sebagai lambang/simbol merupakan fundamen tempat pranata-pranata budaya

manusia dibangun dan diteruskan secara generatif. Dalam konteks ini bahasa lebih ditempatkan sebagai alat/instrumen menumbuh kembangkan sekaligus menyebarkan budaya.

#### 4. Budaya Bersifat Dinamis

Budaya mempunyai tiga fase atau tahapan eksistensial, yakni pertumbuhan, perkembangan, dan persebaran. Pada fase pertumbuhan, keberadaan suatu budaya lebih banyak disebabkan oleh proses adaptasi hominida (baca: manusia) terhadap ekosistem di sekelilingnya. Budaya pada tahapan ini semata-mata difungsikan untuk memuaskan suatu rangkaian hasrat naluri/kebutuhan hidup agar tetap survival. Melalui proses *trial and error* (baik sinkronik maupun diakronik) suatu pola berpikir dan bertindak secara alami berubah menjadi keteraturan yang kemudian diinstitutionalkan oleh pendukung/anggota suatu budaya. Secara historis hal itu dibuktikan bidang antropolog fisik dalam bentuk temuan-temuan penting tentang epistemologi evolusi manusia. Berkaitan dengan fase perkembangan, para antropolog menegaskan adanya fenomena superorganik budaya, yakni gejala melesatnya evolusi suatu budaya yang seolah-olah jauh meninggalkan evolusi organik manusia itu sendiri. Beberapa faktor penyebab terjadinya fenomena itu antara lain (1) perkembangan akal/kemampuan individu/kelompok menyempurnakan mutu hidup dan kehidupan, (2) peningkatan kemampuan mengelola/memberdayakan lingkungan alam (ekosistem) sekitarnya, (3) perubahan struktur dan tipologi lingkungan fisik, sosial, psikologis, dan biologis, dan (4) peristiwa kontak antarbudaya.

Faktor 1 dan 2 di atas merupakan bagian dari proses penemuan baru (inovasi) oleh individu/kelompok komunitas suatu budaya. Sifat temuan ini dibedakan antara inovasi primer (penemuan prinsip yang belum pernah ada sebelumnya) dan inovasi sekunder (perbaikan- perbaikan terhadap prinsip yang pernah ada). Prinsip yang dimaksud adalah wujud-wujud budaya meliputi sistem budaya, sistem sosial, dan artefak. Faktor 3 mempunyai hubungan kausalitas dengan dua faktor sebelumnya, oleh karena perubahan lingkunganlah yang menyebabkan berubahnya kebutuhan dasar manusia (primer dan sekunder) sehingga muncul berbagai upaya untuk memenuhinya. Faktor 4 merupakan bentuk konkret adanya hubungan interaksional/transaksional antar-individu/kelompok dalam suatu budaya ataupun antarbudaya. Jenis kontak ini antara lain akulturasi yakni perubahan-perubahan besar

dalam kebudayaan sebagai akibat kontak antarbudaya dalam jangka waktu lama. Beberapa proses yang kemungkinan terjadi dalam akulturasi ini, meliputi (a) substitusi yaitu penggantian salah satu unsur/sub unsur budaya yang dianggap lebih berfungsi, (b) sinkretisme yaitu pencampuran unsur/sub unsur budaya yang lama dan baru, (c) adisi yaitu penambahan unsur/sub unsur baru terhadap unsur/sub unsur yang lama, (d) dekulturasi yaitu menghilangnya bagian (unsur/sub unsur) penting dari suatu budaya, (e) orijinasi yaitu tumbuhnya unsur/sub unsur baru untuk memenuhi kebutuhan dan ekosistem yang berubah, dan (f) rejeksi yaitu penolakan sejumlah perubahan yang terjadi. Akibat berlangsung proses akulturasi tersebut, suatu budaya dapat berkembang melalui jalur-jalur, antara lain (a) asimilasi atau pencampuran dua budaya menjadi satu budaya baru, (b) inkorporasi atau hilangnya otoritas satu budaya tetapi tetap mempunyai identitas sebagai sub budaya, (c) ekstingsi atau kepunahan suatu budaya akibat kehilangan pendukung/anggota, dan (d) adaptasi atau penyesuaian dua budaya secara seimbang dan dinamis. Fase persebaran suatu budaya disebabkan oleh faktor demografi, migrasi, dan sains/teknologi. Perkawinan antar etnis, perpindahan penduduk dari satu daerah ke daerah lain, dan pemanfaatan media komunikasi verbal (lisan/tulis, audio, visual) merupakan contoh gejala persebaran suatu budaya. Oleh karena itulah dapat diketahui beberapa sub unsur atau bahkan unsur budaya tertentu mempunyai kemiripan walaupun letaknya berjauhan. Teori heliolitika yang mengkaji penggejalaan ini memberikan penjelasan, bahwa (1) terjadi difusi beberapa sub unsur budaya ke dalam budaya lainnya dalam kurun waktu yang relatif singkat, (2) selain terdapat kekhasan suatu budaya (relativitas budaya) terdapat pula kemiripan unsur/sub unsur (universalitas budaya), dan (3) relativitas budaya dan universalitas antarbudaya dapat dipetakan wilayah keberadaannya (*culture area*).

## G. SUBKULTUR

Kelompok masyarakat yang besar sering memiliki subkultur, atau sekelompok orang yang memiliki perilaku dan keyakinan yang berbeda dari budaya yang lebih besar di mana mereka menjadi bagiannya. Subkultur dapat dibedakan berdasarkan ras, kebangsaan, suku, agama, wilayah geografis, etnis, kelas sosial dan ekonomi, usia, jenis kelamin, pekerjaan, politik, dan

orientasi seksualnya, atau kombinasi dari faktor-faktor ini. Setiap budaya terdiri dari beberapa subkultur.

Beberapa kategori subkultur antara lain adalah:

1. *Subkultur rasial*, sering merujuk kepada sekelompok orang yang memiliki karakteristik biologis yang sama, terutama warna atau tipe fisik yang sama. Kategori rasial yang berbeda dapat dicirikan oleh fitur fisik yang berbeda, seperti warna kulit atau bentuk mata. Subkultur rasial juga dapat merujuk ke sekelompok orang yang berasal dari leluhur, sejarah, bahasa, adat istiadat yang sama, misalnya, ras Jerman. Ras mengakui evolusi dunia. Berbagai kategori rasial telah berevolusi dalam sejarah. Sebagai contoh, banyak negara Eropa Barat termasuk orang-orang ras Kaukasia.
2. *Subkultur kebangsaan* merujuk kepada kelompok orang yang memiliki sejarah yang sama, dan biasanya memiliki bahasa yang sama, tapi tidak selalu tinggal di daerah yang sama, misalnya, subkultur nasional India Amerika Utara dan Inggris.
3. *Subkultur suku* mengacu pada sekelompok orang, yang lebih kecil dari negara, memiliki adat istiadat yang sama, bahasa yang sama, dan sering mengikuti cara hidup kuno, misalnya, suku pemburu yang berkeliaran di hutan Amazon.
4. *Subkultur Etnik* mengacu pada berbagai kelompok orang yang memiliki bahasa, wilayah asal, sejarah, agama, keturunan atau warisan, dan karakteristik fonotipikal (misalnya, warna kulit, warna rambut), atau atribut asal yang sama lainnya, dan mengidentifikasi diri mereka sebagai bangsa atau kelompok budaya yang berbeda. Ciri budaya etnis diteruskan kepada anak-anak. Contoh-contoh kelompok etnis adalah Anglo-Amerika, Hitam/Afrika-Amerika, Timur Tengah, Asia Tenggara, Hispanic, Filipina, atau Yahudi. Di bekas Yugoslavia, ada banyak kelompok etnis (misalnya, Serbia, Kroasia, atau Muslim), masing-masing dengan budayanya sendiri, yang dipaksa untuk hidup sebagai satu bangsa, setelah Perang Dunia II.
5. *Subkultur agama* merujuk pada berbagai kelompok orang yang diidentifikasi berdasarkan perbedaan dalam keyakinan agama dan ibadah mereka.
6. *Subkultur geografis dan regional* merujuk pada perbedaan geografis di dalam negara atau persamaan antar negara. Subkultur regional mengacu pada subkultur yang berevolusi karena perbedaan geografi, sejarah,

politik, ekonomi, bahasa, dan agama (di dalam dan di luar perbatasan nasional). Setiap wilayah geografis atau wilayah mengembangkan budaya, nilai, dan gaya hidup sendiri. Misalnya, Amerika Serikat bagian barat dikenal karena gaya hidup santai, hiburan luar ruang dan olahraga aktif. Amerika Serikat bagian barat daya juga tampak lebih inovatif jika dibandingkan dengan wilayah konservatif di New England.

7. *Subkultur ekonomi dan sosial* diidentifikasi berdasarkan perbedaan dalam kedudukan sosio-ekonomi masyarakat (perbedaan pendapatan dan kekayaan). Sebagai contoh, subkultur Afrika-Amerika di Amerika Serikat sering dikaitkan dengan pendapatan rendah, obat-obatan, dan rendahnya pendidikan.
8. *Subkultur berdasarkan usia* diidentifikasi berdasarkan perbedaan usia. Setiap kelompok usia mengembangkan budayanya sendiri. Misalnya, orang-orang yang lebih muda memiliki preferensi yang berbeda dalam hal pakaian, makanan, musik, tempat tinggal, mobil, dan aktivitas rekreasi jika dibandingkan dengan orang yang lebih tua. Kaum muda lebih suka menghabiskan banyak uang untuk pakaian, musik, dan hiburan yang modis; sedangkan yang lebih tua lebih suka membelanjakan lebih banyak untuk pakaian yang nyaman, obat-obatan, dan asuransi.
9. *Subkultur berbasis gender* diidentifikasi berdasarkan perbedaan gender. Setiap gender mengembangkan kebiasaan dan budayanya sendiri. Sebagai hasil dari perbedaan regional, demografi atau sosio-ekonomi, setiap subkultur melengkapi anggotanya dengan serangkaian nilai dan harapan yang berbeda yang memberi tahu orang-orang bagaimana berperilaku, berinteraksi, dan berpikir dalam subkultur ini. Setiap subkultur menunjukkan pola perilaku yang berbeda yang membedakannya dengan subkultur yang lain di dalam budaya yang dominan. Oleh karena itu budaya dominan yang utama berbeda dengan subkultur varian kecil.





## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Sampai di situ dulu pembahasan tentang kebudayaan. Sebelum dilanjutkan pada Kegiatan Belajar 2 mengenai pengertian lintas budaya dan teori yang melandasi lintas budaya, maka untuk lebih memantapkan pemahaman dan daya analisis Anda tentang kebudayaan, terlebih dahulu kerjakanlah beberapa latihan berikut ini.

- 1) Kemukakan pengertian kebudayaan secara etimologis?
- 2) Cobalah Anda identifikasi adanya tiga wujud kebudayaan?
- 3) Apa tingkatan budaya yang paling tinggi? Tingkatan budaya yang manakah yang menurut Anda paling penting? Mengapa?
- 4) Coba Anda jelaskan pengertian budaya pariwisata dan mengapa budaya pariwisata berbeda dari budaya sehari-hari wisatawan dan tuan rumah?

### *Petunjuk Jawaban Latihan*

- 1) Secara etimologis kata “budaya” atau “culture” dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin “colere” yang berarti “mengolah” atau “mengerjakan” sesuatu yang berkaitan dengan alam (*cultivation*). Dalam bahasa Indonesia, kata budaya (nominalisasi: kebudayaan) berasal dari bahasa Sanskerta “buddhayah” yaitu bentuk jamak dari kata *buddhi* (budi atau akal). Penjelasan lain tentang etimologi kata “budaya” yakni sebagai perkembangan dari kata majemuk “budi daya” yang berarti pemberdayaan budi yang berwujud cipta, karya dan karsa.
- 2) kebudayaan itu memiliki tiga wujud, yaitu:
  - a) Suatu kompleks dari ide-ide, gagasan, nilai-nilai, norma-norma, peraturan, dan sebagainya.
  - b) Suatu kompleks aktivitas serta tindakan berpola dari manusia dalam masyarakat.
  - c) Sebagai benda-benda hasil karya manusia.
- 3) Tingkatan budaya yang paling tinggi adalah budaya universal yang merupakan budaya semua bangsa dan manusia. Silakan baca kembali pada uraian jenis dan tingkat budaya mengapa budaya universal merupakan tingkatan budaya paling tinggi.

- 4) Budaya pariwisata merupakan hasil perilaku semua peserta yang terlibat dalam proses pariwisata, yaitu perilaku wisatawan dan mereka yang menawarkan produk dan layanan pariwisata dan hospitalitas. Silakan baca kembali pada uraian tentang jenis budaya dalam pariwisata mengapa budaya pariwisata berbeda dari budaya sehari-hari wisatawan dan tuan rumah.



## RANGKUMAN

---

Konsep budaya sangat sulit untuk didefinisikan, karena budaya merupakan nama abstrak untuk fenomena multidimensional yang sangat luas dan kompleks. Demikian juga dipandang dari sudut keilmuan tertentu, maka para teoretikus memiliki definisi dan penekanan tertentu tentang budaya. Definisi-definisi tentang budaya terentang dari pandangan bahwa budaya adalah fenomena yang luas (*all-inclusive phenomenon*), sampai yang paling sempit (misalnya cara hidup manusia).

Pada dasarnya kebudayaan terdiri dari tiga wujud kebudayaan, yaitu wujud ideal (*cultural system*), sistem sosial (*social system*), dan benda-benda fisik. Wujud ideal sifatnya abstrak, ada di dalam pikiran masyarakat di mana kebudayaan bersangkutan itu hidup. Istilah lain dari wujud ideal ini adalah adat atau adat istiadat. Sistem sosial merupakan tindakan berpola dari manusia itu sendiri. Sistem sosial ini terdiri dari aktivitas-aktivitas manusia yang berinteraksi, berhubungan dan bergaul antara satu dengan yang lainnya berdasarkan adat tata kelakuan. Wujud ketiga disebut kebudayaan fisik, berupa hasil dari aktivitas, perbuatan, dan karya manusia di masyarakat.

Tingkatan budaya yang paling rendah adalah budaya individu, ditandai oleh nilai-nilai dan standar individu. Tingkat kedua diwakili oleh budaya organisasi dan keluarga yang terdiri dari kelompok-kelompok sosial terkecil, misalnya, organisasi, keluarga atau klan. Tingkat ketiga terdiri dari budaya industri dan profesional, yang terdiri dari kelompok atau komunitas, misalnya, kelompok profesional atau industri seperti dokter atau industri farmasi. Tingkat keempat mengacu pada bangsa, asal, atau budaya tempat tinggal yang dibagi oleh orang-orang dari kebangsaan yang sama, negara asal, atau negara tempat tinggal. Tingkat kelima diwakili oleh budaya peradaban dan terdiri dari kebangsaan yang berbeda dengan sistem politik yang sama, tahap perkembangan ekonomi, akar etnis, dan nilai-nilai agama. Tingkat keenam diwakili oleh budaya manusia universal. Tingkat tertinggi ini

mewakili budaya semua bangsa dan manusia, cara hidup, perilaku, nilai, ide, dan moral mereka. Berbagai tingkat budaya ini saling bergantung dan mempengaruhi satu sama lain.

Di dalam pariwisata ada tiga jenis budaya, yaitu budaya wisatawan, budaya tuan rumah, dan budaya pariwisata. Budaya wisatawan adalah budaya negara yang dibawa oleh wisatawan ketika mengunjungi negara lain, baik untuk bisnis atau liburan. Budaya tuan rumah adalah budaya dari negara tuan rumah yang melakukan kontak dengan wisatawan atau budaya dari mereka yang memberikan penawaran dan layanan lokal kepada wisatawan. Budaya pariwisata mengacu pada hasil perilaku semua peserta yang terlibat dalam proses pariwisata, yaitu perilaku wisatawan dan mereka yang menawarkan produk dan layanan pariwisata dan hospitalitas. Budaya pariwisata adalah hasil dari pencampuran antara budaya wisatawan, tuan rumah, dan sisa budaya.



#### TES FORMATIF 1

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Budaya berasal dari kata “*colere*”, yang artinya mengolah, mengerjakan. Colere berasal dari bahasa ....
  - A. Sanskerta
  - B. Latin
  - C. Belanda
  - D. Inggris
  
- 2) Para FunkSIONALIS mengartikan budaya sebagai ....
  - A. sistem simbol
  - B. proses komunikasi manusia
  - C. seperangkat aturan
  - D. sisa-sisa material dari aktivitas manusia
  
- 3) Kebudayaan adalah keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, keyakinan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan serta kebiasaan lainnya yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat. Pengertian ini dikemukakan oleh ....
  - A. Margaret Mead
  - B. E.B Taylor
  - C. Koentjaraningrat
  - D. Malinowski

- 4) Budaya adalah cara merasakan lingkungan. Pernyataan ini memandang budaya sebagai ....
  - A. persepsi
  - B. komunikasi
  - C. perasaan
  - D. emosi
  
- 5) Wujud kebudayaan yang paling konkret adalah ....
  - A. sistem teknologi dan peralatan
  - B. sistem sosial
  - C. kebudayaan fisik
  - D. idiil (adat tata kelakuan)
  
- 6) Tingkatan budaya yang paling rendah adalah budaya ....
  - A. etnis
  - B. nasional
  - C. individual
  - D. keluarga
  
- 7) Dasar dari peradaban besar adalah ....
  - A. seni
  - B. bahasa
  - C. sejarah
  - D. agama
  
- 8) Budaya pariwisata adalah hasil pencampuran antara budaya ....
  - A. tuan rumah, budaya wisatawan, dan sisa budaya (*residual culture*)
  - B. tuan rumah, budaya pengelola destinasi, dan sisa budaya (*residual culture*)
  - C. masyarakat sekitar destinasi dan budaya tuan rumah
  - D. masyarakat sekitar destinasi, budaya nasional, dan budaya wisatawan
  
- 9) Budaya adalah hasil belajar. Maksud dari pernyataan tersebut menyiratkan pemahaman bahwa budaya ....
  - A. dikembangkan ribuan tahun yang lalu dan merupakan jumlah akumulasi pengalaman dan pengetahuan
  - B. muncul dari interaksi manusia dan unik untuk masyarakat manusia
  - C. dialih generasikan (vertikal dan horizontal) sebagai “warisan sosial” dengan memanfaatkan piranti verbal dan nonverbal
  - D. disebarkan oleh sekelompok besar manusia dan khusus untuk kelompok itu

- 10) Subkultur yang berevolusi karena perbedaan geografi, sejarah, politik, ekonomi, bahasa, dan agama disebut juga sebagai subkultur ....
- A. Agama
  - B. Etnik
  - C. Regional
  - D. Suku

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali  
80 - 89% = baik  
70 - 79% = cukup  
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

**KEGIATAN BELAJAR 2****Lintas Budaya dan  
Teori yang Melandasi Lintas Budaya****A. PENGERTIAN LINTAS BUDAYA**

Pariwisata adalah fenomena yang unik di mana wisata menjadi intinya. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan (sebutan bagi orang yang melakukan kegiatan tersebut) secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Kepergian setiap wisatawan ke destinasi wisata di luar tempat tinggalnya menyebabkan mereka bertemu dengan orang-orang dari budaya yang berbeda sehingga dipastikan dalam pariwisata terjadi multikulturalisme dan komunikasi lintas budaya.

Komunikasi lintas budaya terjadi ketika manusia dengan budayanya berhubungan dengan manusia lain yang berasal dari budaya berbeda, berinteraksi dan bahkan saling mempengaruhi. Lintas budaya adalah istilah yang sering digunakan untuk menjabarkan situasi ketika sebuah budaya dihadapkan dengan budaya lain dan keduanya saling memberikan pengaruh dan dampak baik positif maupun negatif, seperti yang terjadi dalam setiap kegiatan wisata, di mana wisatawan dipastikan melakukan interaksi dan memberikan dampak baik positif maupun negatif kepada masyarakat setempat.

Adanya perbedaan budaya karena budaya bersifat dinamis dan selalu berevolusi sehingga perlu beragam pendekatan untuk memahami kebudayaan, antara lain dengan cara melakukan asimilasi, integrasi dan pemahaman lintas budaya.

Pemahaman lintas budaya menciptakan kemampuan untuk menentukan mana yang tepat dan mana yang dapat diterima oleh budaya lain. Pemahaman lintas budaya menjadikan manusia dapat berkomunikasi dengan baik dan pada akhirnya, pemahaman lintas budaya dapat mempererat ikatan manusia dengan manusia lain serta memberikan keunikan pada diri manusia dan masyarakat. Dengan berbagi pengalaman dan pengetahuan, saling memahami dan melengkapi melalui lintas budaya akan tercipta perdamaian dan harmonisasi kehidupan.

Jika dua orang yang berlatar belakang budaya berbeda bertemu tanpa dilandasi pemahaman terhadap budaya lawan bicaranya, maka bisa menimbulkan kesalahpahaman dan konflik seperti yang diilustrasikan di bawah ini.

#### Contoh 1

Dewi telah bekerja sebagai resepsionis di sebuah hotel bintang lima selama tiga bulan. Setiap hari ia bertemu dengan tamu yang berbeda-beda dan berasal dari tempat yang berbeda-beda pula. Suatu hari ia diberitahu oleh manajer *front desk* bahwa James Forbes, seorang artis terkenal yang berasal dari Inggris akan menginap di hotel ini selama empat hari. Kebetulan Dewi adalah fans berat artis tersebut. Ia kelihatan sangat senang ketika tamu yang sangat dikaguminya tiba di hotel. Mereka ngobrol dengan asyiknya tentang berbagai hal. Pada obrolan berikutnya Dewi menyebut nama tamunya tersebut James. Tetapi tiba-tiba, tanpa berkata apapun dan dengan wajah merah padam James Forbes pergi meninggalkan Dewi begitu saja. Tentu saja Dewi merasa sangat kaget dan bertanya-tanya, mengapa tamu yang sekaligus artis pujaannya tersebut bertindak demikian. Sampai waktunya *check out* James Forbes tidak pernah mau berbicara dengan Dewi.

#### Contoh 2

Louise Reid seorang wanita Amerika, bekerja sebagai HR manajer di sebuah hotel di Amerika. Ia telah menandatangani kontrak untuk dipindahkan ke jenis hotel yang sama di Jepang sebagai General Manajer. Ketika ia tiba di Jepang, ia merasa amat senang, karena menjumpai banyak hal yang berbeda dengan yang ada di negaranya, selain itu, semua teman-teman barunya lancar berbicara dalam bahasa Inggris dan sangat ramah kepadanya. Tapi sayang sekali, ia merasa sangat kecewa karena beberapa teman barunya tersebut selalu menanyakan tentang kehidupan pribadinya. Lima bulan kemudian Louise Reid mengundurkan diri dari jabatannya dan kembali ke negaranya.

Dalam contoh kasus yang pertama, bagi orang Inggris memanggil dengan cara menyebut nama kecil hanya boleh dilakukan oleh orang yang sudah lama kenal dan cukup dekat. Pada kasus di atas, hubungan antara Dewi dan James Forbes adalah hubungan antara resepsionis dengan pelanggan. Dengan dipanggil James di depan banyak orang oleh seorang resepsionis membuat selebriti Inggris ini merasa sangat malu. Seharusnya Dewi segera menelepon dan minta maaf jika telah menyinggung perasaan tamunya

tersebut dan berusaha memulai kembali obrolan yang lebih menarik dan menyenangkan.

Dalam contoh kasus yang kedua, hubungan antara majikan dengan karyawan di Jepang sangat berbeda dengan di negara-negara yang lain. Bagi orang Jepang, teman-teman yang bekerja di perusahaan dianggap sebagai keluarganya. Dalam contoh kasus di atas, semua karyawan di hotel tersebut menganggap General manajer sebagai orang tua mereka, sehingga mereka ingin tahu lebih banyak tentang “orang tua” nya itu. Bagi orang Amerika menanyakan hal-hal yang sifatnya pribadi merupakan sesuatu yang tidak pantas dan sangat tidak sopan.

Kedua contoh kasus di atas adalah contoh-contoh kecil dari adanya kesalahpahaman antara individu yang berbeda budaya dalam industri pariwisata dan hospitalitas, tetapi akibatnya cukup merugikan baik bagi individu-individu yang bersangkutan maupun organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Perusahaan atau organisasi akan mengalami kerugian yang cukup besar, antara lain nama baik perusahaan akan tercemar karena dianggap tidak mampu memberikan pelayanan yang baik, tidak memenuhi kebutuhan dan harapan, serta telah mencederai perasaan dan harga diri tamunya. Tentu saja perusahaan akan kehilangan seorang pelanggan atau staf yang potensial.

Pada contoh di atas, telah terjadi *culture shock* atau gegar budaya yaitu suatu kondisi atau penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan atau jabatan yang diderita orang-orang yang secara tiba-tiba berpindah atau dipindahkan ke luar negeri. Gegar budaya ditimbulkan oleh kecemasan yang disebabkan oleh kehilangan tanda-tanda dan lambang-lambang dalam pergaulan sosial. Tanda-tanda tersebut mencakup berbagai macam cara yang kita lakukan dalam mengendalikan diri sendiri ketika menghadapi situasi sehari-hari.

Jika seseorang memasuki suatu budaya asing, semua atau hampir semua petunjuk itu lenyap. Meskipun ia berpikiran luas dan bermaksud baik, ia akan kehilangan pegangan, kemudian ia akan mengalami frustrasi dan kecemasan. Perasaan yang muncul berikutnya adalah menolak lingkungan yang menyebabkan ketidaknyamanan disertai anggapan bahwa “adat kebiasaan negeri pribumi itu buruk, karena menyebabkan aku tidak nyaman” yang akhirnya terjadi penyesalan diri dengan anggapan lingkungannya sendirilah yang lebih baik. Tidak ada cara lain bagi dirinya selain pulang kembali ke negerinya karena hanya negerinya sendirilah yang akan membawanya kepada realitas.



Dewasa ini kesalahpahaman-kesalahpahaman seperti itu masih sering terjadi ketika kita bergaul dengan orang-orang yang berbeda budaya. Masalah utamanya adalah kita cenderung menganggap bahwa budaya kita sebagai suatu kemestian, tanpa mempersoalkan lagi (*take-for granted*), dan oleh karena itu kita menggunakannya sebagai standar untuk mengukur budaya-budaya lain. Suatu perilaku yang dianggap wajar menurut budaya kita belum tentu wajar atau normal menurut budaya lain, sebaliknya sesuatu yang wajar menurut budaya lain mungkin membuat kita merasa aneh. Jika seseorang tidak berperilaku sesuai dengan budaya kita, sebenarnya tidak berarti orang tersebut bodoh, ganjil, atau abnormal; melainkan secara budaya orang tersebut agak berbeda dengan kita.

Jika kita menyimpulkan perilaku orang lain yang berbeda budaya berdasarkan informasi yang terbatas, maka kita telah terperangkap ke dalam etnosentrisme. Menurut Summer dalam Gudykunst (1985, hal. 5) etnosentrisme adalah “memandang segala sesuatu dalam kelompok sendiri sebagai pusat segala sesuatu itu, dan hal-hal lainnya diukur dan dinilai berdasarkan rujukan kelompoknya”. Etnosentrisme biasanya disertai rasa jijik dan memandang rendah orang-orang yang tidak sekelompok. Pandangan-pandangan etnosentrik itu antara lain berbentuk stereotip, yaitu generalisasi atas sekelompok orang, objek, atau peristiwa yang dianut oleh sebuah budaya atau sekelompok orang. Misalnya kita beranggapan bahwa orang Amerika itu materialistik, individualistik, dan penganut seks bebas. Sebenarnya tidak semua stereotip itu salah. Ada setitik kebenaran dalam stereotip dalam arti bahwa sebagian stereotip cukup akurat sebagai informasi terbatas untuk menerapkannya kepada individu tertentu. Tetapi kebanyakan stereotip tidak tepat dan banyak yang keliru (Mulyana, 2005). Kenyataannya tidak semua orang Amerika seperti itu. Sebagai contoh di beberapa negara bagian, dengan konsentrasi terbesar di Lancaster, Pennsylvania, ada sekelompok masyarakat petani yang disebut Amish, mereka tidak materialistik, tidak melakukan seks bebas dan tidak individualistik, penduduk wanitanya menggunakan kerudung, menganggap tabu penggunaan alat-alat elektronik, dan jika seorang penduduk membangun rumah, maka masyarakatnya pun membantu membangun rumah itu .

Pemahaman lintas budaya merupakan tuntutan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Alasan utama mempelajari komunikasi lintas budaya adalah karena dunia sedang menyusut, semakin terasakan dewasa ini. Proses ini yang sekarang disebut globalisasi. Kenyataannya saat ini banyak sekali

pekerja ekspatriat yang bekerja sebagai tenaga ahli, konsultan, maupun sebagai manajer di beberapa perusahaan Indonesia. Semakin banyak pula pelajar (yang dikirim melalui program AFS atau Rotary Club), guru, dosen, Program Pertukaran Pemuda Indonesia-Kanada, Program Pertukaran Pemuda Indonesia-Australia, naturalisasi olahragawan, dan sebagainya.

Demikian juga dalam bidang pariwisata, jumlah kunjungan turis asing atau mancanegara cenderung meningkat. KEMENPAR mencatat, kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) selama bulan Januari sampai dengan Mei 2018 mencapai 6.166.109 orang. Apabila kita bandingkan dengan jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya, yaitu pada bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2017 yang berjumlah 5.511.107, maka angka itu menunjukkan pertumbuhan sebesar 11,89%.

Para turis mancanegara ini datang dengan harapan besar mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di negara kita. Oleh karena itu mereka yang bekerja atau akan bekerja dalam bidang pariwisata dan hospitalitas (hotel, restoran, biro perjalanan, maskapai penerbangan, objek-objek wisata, dan usaha-usaha pariwisata lainnya), perlu memiliki pemahaman yang memadai tentang budaya asing yang mencakup adat istiadat, kebiasaan-kebiasaan, nilai-nilai yang dianutnya, bahasa, cara berkomunikasi, cara makan, dan aspek-aspek yang lainnya. Dengan pemahaman tersebut kita akan terhindar dari miskomunikasi dan konflik yang tidak diharapkan, sehingga mampu melayani mereka dengan sebaik-baiknya.

## **B. TUJUAN PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA**

Pemahaman lintas budaya diperlukan oleh orang-orang yang dalam pekerjaan sehari-harinya selalu berhubungan dengan orang-orang yang berasal dari budaya lain atau budaya yang berbeda. Hill (2006) mendefinisikan pemahaman lintas budaya sebagai suatu kombinasi antara pengetahuan tentang budaya lain pada tingkat kognitif, dengan seperangkat sikap pada tingkat afektif. Pengetahuan yang dimaksud mencakup pengetahuan tentang budaya sendiri, budaya orang lain, dan pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya tersebut. Definisi ini mirip dengan definisi yang dikemukakan oleh Heyward (2002) tentang literasi lintas budaya. Heyward mendefinisikan literasi lintas budaya sebagai kompetensi, pemahaman, sikap, penguasaan bahasa, partisipasi dan identitas yang diperlukan untuk keterlibatan lintas-budaya yang efektif.

Kompetensi mencakup kompetensi dalam melakukan empati, toleransi, dan komunikasi. Pemahaman mencakup pemahaman tentang bagaimana beroperasinya suatu budaya dari sudut pandang orang dalam. Sikap mencakup penghormatan terhadap integritas suatu budaya. Penguasaan bahasa mencakup keahlian secara bilingual ataupun multilingual. Sedangkan Partisipasi mencakup hubungan di dalam pertemanan maupun di dalam pekerjaan secara baik.

Pemahaman lintas budaya dapat juga diartikan sebagai “ *the basic ability of people within business to recognise, interpret and correctly react to people, incidences or situations that are open to misunderstanding due to cultural differences*” (<http://www.kwintessential.co.uk/cultural-services/articles/cross-cultural-understanding.html>).

Industri pariwisata dan hospitalitas adalah bidang pekerjaan yang sarat dengan pelayanan yang melibatkan interaksi dan hubungan dengan orang-orang yang berasal dari budaya asing. Bukan hanya dengan para turis asing atau pekerja ekspatriat saja, tetapi negara kita pun merupakan Negara yang terdiri dari berbagai suku dan ras yang sangat bervariasi yang tentu saja memiliki adat istiadat, kebiasaan, sikap, nilai-nilai, dan perilaku lainnya yang belum kita pahami sepenuhnya. Stereotip tentang orang Batak adalah orang yang pelit, atau orang Jawa yang lamban dan tidak dapat diandalkan, misalnya, dapat menimbulkan kesalahpahaman dan konflik yang berdampak negatif. Orang dapat merasa bahwa diri mereka sama ketika ada nilai, norma, dan sikap budaya yang sifatnya umum. Sebaliknya orang akan berhenti berkomunikasi atau saling memahami ketika melihat orang lain itu berbeda. Gangguan dalam komunikasi merupakan penyebab utama konflik. Konflik dapat muncul karena adanya kesalah pahaman atau kelemahan dalam berkomunikasi.

Kesalahpahaman-kesalahpahaman antar budaya dapat dikurangi bila kita sedikitnya mengetahui bahasa dan perilaku budaya lain, mengetahui prinsip-prinsip komunikasi antar budaya dan mempraktikkannya dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Pemahaman lintas budaya dapat mengurangi dampak gegar budaya (*culture shock*), dan meningkatkan pengalaman-pengalaman antar budaya. Bagi seorang manajer dalam industri pariwisata dan hospitalitas, pemahaman lintas budaya merupakan suatu pengetahuan atau suatu alat untuk meningkatkan pengembangan profesional dan keefektifan berhubungan dengan para pegawai, pelanggan, dan orang-orang lain yang dihadapi dalam

kegiatan sehari-hari. Bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan tamu, pemahaman lintas budaya akan meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan lebih baik kepada para tamunya, meningkatkan reputasi industri dan organisasi, dan meningkatkan *return business* atau jumlah pelanggan.

Litvin (2004) mengemukakan bahwa tujuan pemahaman lintas budaya atau mempelajari komunikasi lintas budaya itu bersifat kognitif dan afektif, yaitu untuk:

1. menyadari bias budaya sendiri;
2. lebih peka secara budaya;
3. memperoleh kapasitas untuk benar-benar terlibat dengan anggota dari budaya lain untuk menciptakan hubungan yang langgeng dan memuaskan orang tersebut;
4. merangsang pemahaman yang lebih besar atas budaya sendiri;
5. memperluas dan memperdalam pengalaman seseorang;
6. mempelajari keterampilan komunikasi yang membuat seseorang mampu menerima gaya dan isi komunikasinya sendiri;
7. membantu memahami budaya sebagai hal yang menghasilkan dan memelihara semesta wacana dan makna bagi para anggotanya;
8. membantu memahami kontak antar budaya sebagai suatu cara memperoleh pandangan ke dalam budaya sendiri: asumsi-asumsi, nilai-nilai, kebebasan-kebebasan dan keterbatasan-keterbatasannya;
9. membantu memahami model-model, konsep-konsep dan aplikasi-aplikasi bidang komunikasi antar budaya;
10. membantu menyadari bahwa sistem-sistem nilai yang berbeda dapat dipelajari secara sistematis, dibandingkan, dan dipahami.

Agar dapat mencapai pemahaman lintas budaya secara efektif, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah meningkatkan kesadaran tentang budaya sendiri secara umum. Kita harus memahami konsep budaya dan ciri-ciri budaya kita sendiri sebelum mempelajari budaya asing.

Keuntungan pemahaman lintas budaya yang terbesar adalah dengan memahami budaya orang lain, kita akan lebih memahami budaya kita sendiri. Pemahaman budaya selalu memerlukan usaha. Ia selalu menuntut kita untuk selalu mendekati setiap budaya baru dengan pikiran terbuka, dengan menunda penilaian, dan dengan bersedia menunjukkan kebodohan kita, dan belajar.

### C. BEBERAPA TEORI LINTAS BUDAYA

Interaksi dan komunikasi lintas budaya mengacu pada interaksi dan komunikasi antara orang-orang yang berbeda satu sama lain dalam hal budaya. Teori Interaksi dan komunikasi lintas budaya berusaha untuk memahami bagaimana orang-orang dari berbagai negara dan budaya berinteraksi, berkomunikasi, dan merasakan dunia di sekitar mereka. Sebagian besar teori berhubungan dengan komunikasi dan manajemen interaksi sosial untuk menciptakan makna lintas budaya. Teori lintas budaya sangat penting bagi industri pariwisata, karena adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang sangat pesat dari berbagai latar belakang budaya yang berbeda.

Beberapa teori dikemukakan dalam Reisinger (2009) sebagai berikut.

#### 1. *Communication Resourcefulness Theory* (CRT)

Teori CRT mengacu pada kemampuan individu untuk menggunakan tiga jenis sumber daya: kognitif (pengetahuan), afektif (motivasi) dan perilaku (keterampilan) agar dapat berkomunikasi dengan tepat dan efektif dalam berbagai situasi sosial. Pengetahuan berarti mengetahui perilaku apa yang paling cocok untuk situasi tertentu. Motivasi berarti memiliki keinginan untuk berkomunikasi dengan cara yang kompeten. Keahlian berarti memiliki kemampuan untuk menerapkan perilaku yang paling sesuai dalam konteks tertentu. CRT menjelaskan bagaimana orang melakukan interaksi sosial dengan orang asing yang berbeda budaya. Beberapa orang menganggap pertemuan antar budaya dengan orang lain sebagai sumber pengetahuan, tantangan, dan pembelajaran (menggunakan sumber daya kognitif), sementara yang lain merasa takut dan menjadi khawatir ketika menghadapi pertemuan seperti itu. Beberapa orang dapat dimotivasi oleh diri dan ego-diri (menggunakan sumber daya afektif). Beberapa orang dapat mengembangkan berbagai keterampilan verbal dan non-verbal (menggunakan sumber daya perilaku) ketika merespons orang asing dan mau belajar dari mereka. Sementara yang lain menjadi tidak responsif dan tidak mau belajar tentang orang asing dan dari orang asing.

Budaya memainkan peran penting dalam mengembangkan pengetahuan, motivasi, dan keterampilan pertemuan antar budaya. Misalnya, orang yang berasal dari budaya individualistik biasanya berorientasi diri dan mengembangkan keterampilan yang membantu mereka untuk memenuhi

kebutuhan mereka sendiri. Di sisi lain, orang yang berasal dari budaya kolektif biasanya berorientasi pada orang lain dan mengembangkan keterampilan dan kegiatan yang ditujukan untuk peduli terhadap orang lain. Demikian pula, orang yang berasal dari budaya penghindaran ketidakpastian yang tinggi (*high uncertainty avoidance*) akan berhati-hati terhadap orang asing sehingga mengalami kesulitan untuk belajar dari orang asing. Sebaliknya, orang yang berasal dari budaya penghindaran ketidakpastian yang rendah (*low uncertainty avoidance*) akan mau menerima orang asing dan belajar sesuatu yang baru dari mereka.

## 2. *Episode Representation Theory* (ERT)

Teori ERT mengasumsikan bahwa mereka yang terlibat dalam pertemuan antar budaya akan berbeda dalam episode sosial. Episode sosial yang dimaksud berkaitan dengan tingkat keintiman, keterlibatan, keramahan, kepercayaan diri, aktivitas, evaluasi dari setiap pertemuan, kecemasan, dan nilai-nilai. Pengaruh budaya memainkan peran penting dalam bagaimana orang berpikir tentang episode sosial. Semakin besar perbedaan budaya antara orang yang berinteraksi, maka akan semakin sulit bagi mereka untuk memahami episode sosial. Contohnya, orang yang berasal dari budaya kolektif (misalnya orang Asia) melihat episode sosial berkaitan dengan nilai-nilai kolektif, sementara orang yang berasal dari budaya individualistik merasakan episode sosial yang sama berkaitan dengan daya saing dan individualisme. Demikian pula, orang yang berasal dari budaya jarak kekuasaan tinggi (*high power distance*) merasakan episode sosial dalam hal kegunaan, sebaliknya, orang yang berasal dari budaya jarak kekuasaan rendah (*low power distance*) akan merasakan episode ini dalam hal kesenangan dan kegembiraan.

Tingkat perbedaan episode sosial dan kesulitan yang dialami dalam interaksi antar budaya ditentukan oleh keterampilan sosial seseorang. Misalnya, mereka yang memiliki keterampilan sosial yang baik akan memperlakukan episode sosial secara positif dan melihatnya dalam hal keterlibatan, intensitas, dan keramahan yang tinggi, sementara mereka yang memiliki keterampilan sosial yang kurang baik akan memperlakukan episode sosial secara negatif dan mengembangkan ketakutan dan kecemasan.

### 3. *Expectation Theory* (ET)

Teori ini berpendapat bahwa komunikasi dan perilaku sosial dipengaruhi oleh harapan orang tentang perilaku orang lain, khususnya bagaimana orang lain yang menerima pesan akan menanggapi apa yang ia katakan. Harapan seseorang ditentukan oleh pengetahuan, keyakinan/sikap, stereotip, konsep diri, peran sosial, interaksi sebelumnya, dan status sosialnya. Semakin akurat pengetahuan dan informasi yang dimiliki tentang orang lain, maka akan semakin kecil stereotip, prasangka, sikap negatif, dan harapan yang ia kembangkan. Untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang orang lain, maka ia harus berinteraksi langsung dengan orang dari budaya lain, mengajukan pertanyaan, berbagi dan bertukar pandangan, serta tidak takut mengungkapkan diri.

Konsep diri (pandangan dan sikap individu terhadap diri sendiri) seseorang mempengaruhi cara berhubungan dengan orang lain dan apa yang ia harapkan dari perilaku orang lain. Sebagai contoh, ketika seseorang memandang dirinya sebagai individu yang unik dan berbeda, interaksi dan komunikasinya dengan orang lain adalah interaksi dan komunikasi antarpribadi, sedangkan ketika ia memandang dirinya sebagai anggota kelompok, interaksi dan komunikasinya dengan orang lain adalah interaksi dan komunikasi antar kelompok. Dalam interaksi dan komunikasi antarkelompok, harapan seseorang tentang perilaku orang lain, lebih banyak dipengaruhi oleh keyakinan dan sikapnya terhadap kelompok daripada hubungan perorangan.

Status sosial juga menentukan harapan tentang orang lain. Status sosial ditentukan oleh faktor eksternal (misalnya ras, etnis, jenis kelamin, daya tarik, pendidikan, pekerjaan, pendapatan), faktor ekspresif (misalnya kontak mata, gaya bicara, dialek), dan faktor-faktor indikatif (pernyataan seseorang bahwa ia tumbuh di dalam keluarga yang memiliki status tinggi/rendah). Budaya memainkan peran penting dalam cara orang menilai status mereka. Contoh, dalam budaya jarak kekuasaan tinggi (*high power distance*), misalnya Jepang, status profesional sangatlah penting; seseorang harus mengetahui terlebih dahulu posisi profesional orang yang akan berinteraksi dengannya untuk menentukan cara menangani orang itu dengan tepat. Kartu nama (*meishi card*) yang dipertukarkan di awal setiap percakapan dan pertemuan sosial menunjukkan status pemiliknya. Sebaliknya, di dalam masyarakat yang

termasuk *low power distance*, misalnya Australia, upaya untuk menilai status profesional seseorang dianggap kasar.

Ekspektasi tentang perilaku orang lain tidak selalu terpenuhi. Jika si A tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang budaya si B, maka harapan-harapan budaya si A sendiri berlaku. Akibatnya, si A dapat mengembangkan etnosentrisme, stereotip, atau prasangka terhadap si B. Menurut *Expectancy Violation Theory*, ketika norma komunikatif dilanggar, pelanggaran dapat dirasakan secara menguntungkan ataupun tidak menguntungkan, tergantung pada persepsi yang dimiliki penerima tentang pelanggar. Jadi, jika perilaku si B sesuai dengan harapan si A, maka si A terhadap si B akan positif. Namun, ketika perilaku si B melanggar harapan si A, maka si A akan menilai si B secara negatif. Dalam pertemuan antar budaya di mana peserta berasal dari latar belakang budaya yang berbeda, ada tingkat evaluasi negatif yang lebih tinggi dari mitranya dibandingkan dengan pertemuan intra-budaya.

#### 4. *Cultural Identity Negotiation Theory* (CINT)

Teori CINT berkenaan dengan komunikasi di antara orang-orang yang berasal dari identitas budaya yang berbeda. Dalam proses komunikasi dan kontak antarbudaya, orang membentuk, membandingkan, menilai, menganggap, bernegosiasi, menegaskan, dan menantang identitas budayanya. Teori ini berpendapat bahwa dengan berinteraksi dan berkomunikasi dengan mereka yang berbeda budaya, orang menegosiasikan stereotip, pendapat, norma, dan makna, misalnya, konsep waktu, perasaan, atau kegiatan yang berbeda dari satu budaya dengan budaya lainnya. Identitas budaya mempengaruhi interpretasi makna. Ketika mereka mengenali suatu kelompok budaya, maka mereka akan mampu memanipulasi dan memahami sistem simbol dan keyakinannya dan akan mampu berperilaku efektif serta pantas secara budaya dengan anggota kelompok itu. Pertemuan antarbudaya yang berhasil ditandai oleh pencapaian kesepakatan tentang makna dan norma yang dinegosiasikan. Setelah kesepakatan dicapai individu, identitas budaya akan meningkat secara positif. CINT akan sangat bermanfaat dalam upaya mengetahui persamaan dan perbedaan interpretasi tentang aturan, norma, perasaan, dan simbol. Teori ini juga mengasumsikan bahwa semua individu memiliki banyak identitas budaya. Identitas budaya bersifat dinamis dan cair karena dibentuk dalam interaksi. Namun, identitas budaya juga diturunkan dari generasi ke generasi, atau



dari anggota kelompok budaya kepada pendatang baru. Satu atau lebih dari satu identitas budaya tertentu bisa lebih menonjol dalam pertemuan tertentu.

CINT berasal dari *Social Identity Theory* (SIT), sebuah teori yang mengasumsikan bahwa individu mencari identitas sosial yang positif dalam pertemuan antar-kelompok. Menurut SIT, individu (1) menempatkan orang lain (dan mereka sendiri) ke dalam kategori dan label mereka sebagai Muslim, pemain Turk atau piano, (2) mengidentifikasi dengan kelompok-kelompok tertentu (atau di dalam kelompok) yang membantu mereka untuk meningkatkan harga diri, (3) membandingkan kelompok mereka dengan kelompok lain, dan (4) menginginkan identitas mereka berbeda dari orang lain.

#### 5. *Meaning of Meaning Theory*

Teori *Meaning of Meaning* berpendapat bahwa kesalahpahaman terjadi ketika orang mengasumsikan kata-kata memiliki hubungan langsung dengan referensi mereka. Namun, kata-kata saja tidak berarti apa-apa. Makna dibuat oleh cara orang menggunakan kata-kata. Untuk memahami makna, orang menggunakan definisi, metafora, bahasa, atau contoh. Latar belakang budaya yang serupa, masa lalu yang biasa, sejarah, dan tradisi memfasilitasi pemahaman makna dan mengurangi kesalahpahaman.

#### 6. *Network Theory in Intercultural Communication*

Teori Jaringan dalam Komunikasi Antarbudaya berasal dari Teori Jaringan Sosial, yang berpendapat bahwa individu tertanam dalam struktur atau jaringan hubungan sosial dan terikat oleh nilai-nilai, visi, ide, teman, ras, etnis, gender, suka dan tidak suka, konflik, pekerjaan, hubungan seksual, hubungan kerja mereka, dll. Posisi dan hubungan sosial merupakan fokus utama dari jaringan. Jaringan sosial sangat kompleks. Ada banyak jaringan karena ada banyak jenis hubungan sosial di antara individu. Jaringan sosial beroperasi pada berbagai tingkatan, dari tingkat keluarga hingga tingkat negara. Anggota jaringan lokal berbagi nilai yang sama, informasi dan gaya komunikasi mereka menyatu. Anggota jaringan nasional atau regional berbeda dalam komunikasi.

Para pendahulu teori ini berpendapat bahwa individu dapat dihubungkan oleh nilai-nilai dan keyakinan bersama (*gemeinschaft*) atau hubungan sosial yang tidak bersifat pribadi, formal, dan instrumental

(*gesselschaft*). Sebagai contoh, individu L, M, dan N membentuk *gemeinschaft*; mereka lebih dekat satu sama lain karena mereka dapat berbagi nilai dan keyakinan budaya dan menjadi anggota keluarga atau anggota dalam kelompok. Di sisi lain, individu C, D, dan F membentuk *gesselschaft*; mereka lebih jauh dari satu sama lain karena mereka mungkin hanya memiliki hubungan formal (misalnya, hubungan kerja). Selain itu, interaksi pribadi terjadi ketika jaringannya kecil dan ikatannya kuat, sedangkan interaksi formal dan resmi terjadi ketika jaringannya lebih besar dan ikatannya lebih longgar.

*The Network Theory in Intercultural Communication* didasarkan pada asumsi bahwa komunikasi antarbudaya lebih heterogen daripada komunikasi intrakultural. Jaringan antar budaya kurang padat, cenderung multipleks, lebih cenderung terdiri dari hubungan yang lemah dari ikatan yang kuat, dan memiliki efek yang lebih lemah pada hubungan sosial. Jaringan dengan banyak ikatan dan koneksi sosial yang lemah lebih terbuka dan cenderung memiliki ide-ide baru dan mencari pengalaman baru daripada jaringan tertutup dengan banyak ikatan yang berlebihan. Dengan kata lain, sekelompok orang yang serupa (misalnya, yang serupa secara budaya) yang memiliki jaringan yang tertutup dan hanya berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain cenderung memiliki pengetahuan dan peluang yang sama dan terbatas. Di sisi lain, sekelompok orang yang memiliki jaringan terbuka, dengan koneksi ke jejaring sosial lain (misalnya, Jejaring sosial yang berbeda secara budaya) cenderung memiliki akses ke informasi yang lebih luas, pengetahuan dan peluang yang lebih luas.

#### 7. *Taxonomic Approach* (TA)

Teori ini menetapkan persamaan dan perbedaan di antara para peserta dalam komunikasi. Tingkat perbedaan disebut sebagai tingkat homogenitas/heterogenitas peserta dan digunakan untuk mengklasifikasikan perbedaan sepanjang kontinum homogenitas/heterogenitas. Kontinum ini menunjukkan tingkat komunikasi antarbudaya. Ketika peserta sangat homogen/serupa dalam (1) pandangan dunia mereka (keyakinan tentang sifat kehidupan, tujuan hidup, hubungan orang dengan kosmos), (2) pola normatif (keyakinan dan tindakan yang berkaitan dengan apa yang terlibat untuk menjadi orang yang baik), (3) sistem kode (kode verbal dan non-verbal, termasuk ruang dan waktu), dan (4) persepsi hubungan dan niat (kesesuaian

tujuan, hierarki hubungan, positif atau negatif dari perasaan terhadap orang lain), maka tingkat keinterkulturan mereka rendah, dan komunikasi membutuhkan usaha minimal dan sangat akurat. Di sisi lain, ketika peserta sangat heterogen atau berbeda pada kontinum variabel di atas, komunikasi mereka membutuhkan usaha yang lebih besar, dan komunikasi dapat menjadi tidak akurat.

Teori ini memungkinkan untuk menciptakan banyak kombinasi variabel dari kelompok (1), (2), (3), dan (4). Juga, bukan hanya ada atau tidak adanya perbedaan yang mempengaruhi komunikasi antar budaya, tetapi juga tingkat perbedaannya. Jumlah perbedaan dapat berkisar dari tidak terdeteksi hingga yang paling ekstrem. Perbedaannya mungkin kecil dalam satu dimensi taksonomi dan besar di dimensi lain. Pertanyaannya adalah perbedaan mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap hasil komunikasi.

#### 8. *Anxiety/Uncertainty Management Theory (AUMT)*

AUMT mengemukakan pada pertemuan antar budaya, khususnya pada tahap awal, ditandai oleh adanya ketidakpastian dan kecemasan tingkat tinggi, terutama jika perbedaan budayanya tinggi. Untuk berkomunikasi secara efektif, individu berusaha untuk mengelola kecemasan mereka dan mengurangi ketidakpastian tentang diri mereka sendiri dan dengan mereka yang sedang berinteraksi dengannya. Teori AUM menunjukkan apa yang mendorong dan menghambat komunikasi yang efektif dan apa yang terjadi selama komunikasi ini.

Teori AUM berasal pada Teori Pengurangan, yang mengatakan bahwa individu mencari informasi untuk mengurangi ketidakpastian. Ketika tingkat perilaku non-verbal (misalnya, menunjukkan kehangatan, tersenyum, menyentuh, kontak mata), informasi yang dicari, tingkat keintiman, timbal balik, kesamaan, dan peningkatan suka, ketidakpastian dikurangi, dan jumlah komunikasi meningkat. Semakin tinggi kesamaan antar individu, semakin rendah ketidakpastian dan semakin besar jumlah komunikasinya. Demikian juga, semakin tinggi perbedaan antara individu, semakin tinggi ketidakpastian dan pencarian informasi dan semakin sedikit jumlah komunikasi.

Dalam konteks lintas budaya, AUMT mengacu pada komunikasi antara orang asing, biasanya mereka yang berasal dari kelompok budaya yang berbeda. Individu mengalami ketidakpastian karena mereka tidak mampu memprediksi sikap, perasaan, dan keyakinan orang lain, yang

ditentukan secara kultural. Ketika individu mengalami ketidakpastian pada tingkat yang terlalu tinggi, mereka merasa tidak nyaman dan mencoba mengurangi ketidakpastian dengan mencari informasi tentang orang asing tersebut. Mereka juga dapat menghindari pertemuan dengan orang asing dan bahkan mengakhiri interaksi. Akibatnya, individu dapat mengembangkan stereotip dan menggunakannya untuk memprediksi perilaku orang lain. Kondisi ini bisa menimbulkan salah tafsir pesan dan kesalahpahaman. Sebaliknya, jika individu mengalami ketidakpastian dan kecemasan pada level yang terlalu rendah, mereka mungkin merasa bosan dan tidak memperhatikan interaksi dengan orang asing tersebut. Akibatnya mereka mungkin kehilangan isyarat penting dan berperilaku tidak efektif. Secara umum, komunikasi yang efektif tercapai ketika tingkat ketidakpastian dan kecemasan berada di antara terlalu tinggi dan terlalu rendah. Namun, dalam interaksi dengan orang asing yang berbeda secara kultural, tingkat ketidakpastian dan kecemasan biasanya terlalu tinggi untuk mencapai komunikasi antar budaya yang efektif.

Beberapa strategi dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian, seperti mencari informasi, mengendalikan kecemasan, atau beradaptasi dengan situasi dan orang baru. Dalam hal pencarian informasi, orang dapat melakukan tiga strategi: (1) strategi pasif, amati secara pribadi atau melalui media massa atau tidak melakukan apa-apa dan berharap semuanya akan menjadi lebih jelas, (2) strategi aktif, mencari informasi tentang orang lain dari sumber luar (misalnya, tanyakan kepada orang asing lainnya tentang kelompok tersebut), dan (3) strategi interaktif, berusaha melakukan interaksi dan komunikasi langsung dengan orang-orang yang mengalami ketidakpastian untuk memperoleh informasi tentang mereka dan dapat memprediksi perilaku mereka.

#### 9. *Stranger Theory*

*Stranger Theory* adalah bagian dari teori AUMT. Teori ini mengklaim bahwa orang asing cenderung lebih memperhatikan dan membuat stereotip terhadap anggota masyarakat tuan rumah. Contohnya, orang asing yang berasal dari Amerika yang berada di Jepang mengklaim bahwa orang Jepang terlalu banyak membeli hadiah. Orang asing cenderung melebih-lebihkan pengaruh identitas budaya pada perilaku orang-orang dalam masyarakat tuan rumah dan mengabaikan perbedaan individu, sehingga konflik budaya muncul.

10. *Face-Negotiation Theory*

Menurut Teori *Face-Negotiation*, ketika dua orang yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda bertemu untuk pertama kalinya, mereka akan mengembangkan perasaan ketidakpastian dan kecemasan. Akibatnya, mereka mengembangkan strategi untuk menghindari konflik yang dapat dihasilkan oleh perasaan ini. Orang-orang yang berasal dari budaya konteks tinggi kolektif, yang peduli terhadap orang lain, akan berusaha menghindari konflik atau mencari kompromi. Sedangkan orang-orang yang berasal dari budaya konteks rendah individualis yang memedulikan diri dan kemandirian akan mencoba untuk mendominasi dan memecahkan suatu masalah.

11. *Intercultural Adaptation Theory (IAT)*

Teori adaptasi interkultural adalah proses di mana orang-orang dalam situasi lintas budaya mengubah perilaku mereka untuk mempermudah pemahaman. Dengan kata lain, adaptasi antar budaya mengacu pada penyesuaian perilaku untuk mengurangi kemungkinan disalah pahami oleh seseorang dari budaya yang berbeda. Contohnya, orang Inggris yang berbicara dengan orang Inggris lain dapat memfasilitasi pemahaman dengan menyesuaikan gaya komunikasinya dalam menanggapi miskomunikasi yang dirasakan. Sedangkan adaptasi yang terjadi di antara orang-orang yang berlatar belakang budaya berbeda membutuhkan lebih banyak penyesuaian untuk mengurangi miskomunikasi. Contohnya, dalam percakapan, orang-orang dari budaya yang sama mungkin hanya perlu mengulangi kalimat atau kata tertentu untuk saling memahami, sedangkan orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda mungkin perlu menggunakan bahasa tubuh dan isyarat non-verbal lainnya untuk mengkompensasi ketidakmampuan mereka dalam menyampaikan pesan melalui sarana verbal.

Orang-orang menyesuaikan perilaku mereka pada tahap awal interaksi lintas-budaya, di mana ada persepsi “keasingan”. Jika tidak ada persepsi tentang “keasingan”, adaptasi tidak mungkin terjadi. Orang mungkin menganggap orang lain asing berdasarkan kualitas suara, warna kulit, atau isyarat non-verbal orang tersebut. Juga, jika individu percaya bahwa mereka berinteraksi dengan seseorang yang asing, mereka biasanya merasa bahwa mereka memiliki pengetahuan yang terbatas dengan orang ini, termasuk bahasa, yang kemungkinan akan menghasilkan miskomunikasi. Dengan demikian, kesalahpahaman potensial biasanya

terjadi ketika orang yang berinteraksi tidak memiliki pengetahuan satu sama lain. Jadi, ketika “keasingan” yang dirasakan meningkat, maka persepsi pengetahuan bersama menurun, kemungkinan miskomunikasi meningkat dan pemahaman menurun, dan sebaliknya.

IAT menjelaskan kondisi di mana individu yang berinteraksi dalam lingkungan budaya yang baru membuat perubahan dalam identitas dan perilaku mereka (beradaptasi atau tidak). Teori ini berpendapat bahwa proses adaptasi didorong oleh tujuan; individu berinteraksi dan berkomunikasi untuk mencapai beberapa tujuan. Berbagai faktor mempengaruhi adaptasi antar budaya, termasuk peserta, motivasi dan kekuatan dalam interaksi.

Menurut IAT, orang menyesuaikan perilaku mereka ketika mereka memiliki tujuan khusus dalam suatu interaksi dan termotivasi untuk membuatnya berhasil. Jika orang memiliki tujuan yang sama (misalnya, mereka perlu bekerja sama atau menyetujui sesuatu) mereka menyesuaikan gaya perilaku mereka, terlepas dari perbedaan mereka. Jika kedua orang itu memiliki tujuan yang sama, maka kedua orang tersebut akan beradaptasi. Namun, jika hanya satu orang yang memiliki tujuan, maka hanya orang itu yang beradaptasi. Demikian pula, ketika satu orang memiliki kekuatan lebih dari yang lain (misalnya, memiliki keuntungan teritorial atau status sosial lebih), maka orang lainlah yang beradaptasi. Semakin banyak orang beradaptasi, maka semakin banyak mereka mengubah sikap dan persepsi tentang mereka sendiri dan tentang orang lain serta budaya yang mereka wakili. Selama proses adaptasi orang belajar tentang diri mereka sendiri dan orang lain dan mengubah persepsi dan stereotip budaya mereka. Pengetahuan yang mereka peroleh selama proses adaptasi mempengaruhi perilaku antar budaya masa depan mereka.

## 12. *Communication Accommodation Theory (CAT)*

CAT membahas tentang cara individu mengubah gaya komunikasi mereka ketika melakukan interaksi lintas budaya. Teori ini menganalisis motivasi dan konsekuensi dari apa yang terjadi ketika dua pembicara mengubah gaya komunikasi mereka. Teori ini berpendapat bahwa komunikasi melibatkan gerakan konstan menuju dan menjauh dari orang lain; orang mengubah gaya komunikasi mereka dan mencoba untuk mengakomodasi atau menyesuaikan gaya berbicara mereka kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan tiga cara: konvergensi (mengurangi

jarak komunikatif), divergensi (meningkatkan jarak komunikatif), dan pemeliharaan (mempertahankan jarak komunikatif). Konvergensi komunikasi melibatkan perubahan perilaku linguistik seseorang (bahasa, dialek, gaya bicara, kosakata) atau perilaku paralinguistik (nada suara, kecepatan bicara) untuk meningkatkan kejelasan dan pemahaman komunikasi dan mengurangi jarak komunikatif dan dengan demikian menjadi serupa dalam gaya komunikasi dengan pasangan dan memperoleh persetujuan. Semakin seorang pembicara menyatu dengan rekannya, semakin baik orang tersebut kemungkinan akan dievaluasi oleh pendengar. Divergensi komunikasi melibatkan kebalikannya: pembicara mencari perbedaan di antara gaya komunikasi mereka untuk meningkatkan jarak komunikatif dan menekankan keunikan mereka. Semakin banyak pembicara menyimpang dari pasangannya, semakin tidak disukai orang tersebut untuk dievaluasi.

Pergerakan komunikasi tergantung pada konteks sosial dan psikologis dan karakteristik komunikator. Misalnya, orang-orang yang kuat atau orang-orang dengan kebanggaan etnis atau ras yang kuat sering kali menggunakan strategi divergensi untuk menekankan identitas mereka. Di sisi lain, individu yang tidak berdaya yang memiliki kebutuhan kuat akan persetujuan sosial menggunakan strategi konvergensi.

13. *Coordinated Management of Meaning Theory* (CMMT)

CMMT berpendapat bahwa orang-orang yang melakukan interaksi sosial membangun makna dari percakapan mereka dan melihat dunia sosial tergantung pada situasi dan konteks tertentu. Menurut CMMT, makna dapat diciptakan dan dipahami dengan mencapai beberapa koherensi dan koordinasi. Makna dapat dibuat pada enam tingkat kontekstual: (1) perilaku verbal dan non-verbal: seberapa jelas orang memahami ucapan, gerak tubuh, postur, sinyal, gerakan mata, kata-kata, (2) tindak tutur: cara makna dilekatkan kepada formalitas atau rasa hormat, (3) episode: urutan perilaku, ritual, pengaturan untuk makan, jalan-jalan, pemberian tip, atau pemberian hadiah, (4) hubungan: sifat ikatan sosial, hak, dan harapan, tanggung jawab, pembentukan persahabatan, pengembangan hubungan bisnis, (5) naskah kehidupan: cara orang memandang diri mereka dalam tindakan, hubungan mereka dengan orang lain dan lingkungan fisik, lembaga sosial dan budaya, dan (6) pola budaya: cara komunitas yang lebih besar didefinisikan, apa yang dianggap sebagai kejujuran, rasa bersalah, keadilan atau kesetaraan

dalam masyarakat, kebebasan berbicara, keyakinan spiritual, sikap terhadap gender. Tingkat kontekstual yang berbeda ini memainkan peran kunci dalam cara orang membuat makna dan memahami pesan. Orang memilih tingkat kontekstual mana yang paling penting dalam situasi dan berperilaku yang sesuai. Keenam tingkat kontekstual ini perlu diperhatikan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman budaya. Pertemuan lintas budaya yang berhasil ditandai oleh pemahaman pesan yang dipertukarkan di semua level. Adalah mungkin untuk menganalisis setiap elemen kesalahpahaman budaya di setiap level kontekstual.

#### 14. *Constructivis Theory* (CT)

CT berpendapat bahwa melalui proses akomodasi dan asimilasi ke lingkungan baru (misalnya, lingkungan budaya baru), individu mengembangkan pengalaman baru, belajar, dan membangun pengetahuan baru. Ketika individu berasimilasi dengan lingkungan baru, mereka menggabungkan pengalaman baru mereka ke dalam keyakinan mereka yang telah ada. Ketika pengalaman baru individu bertentangan dengan keyakinan mereka, mereka mungkin mengubah persepsi mereka tentang pengalaman dan pengetahuan dari dunia luar. Dengan demikian, dengan mengakomodasi lingkungan baru, mengembangkan pengalaman baru dan mengubah keyakinan dan persepsi tentang bagaimana dunia bekerja, individu belajar dan membangun pengetahuan baru. Mereka menjadi lebih kaya, lebih mengerti, dan lebih terbuka ke dunia luar.



### LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Pemahaman lintas budaya merupakan kombinasi antara pengetahuan pada tingkat kognitif dengan seperangkat sikap pada tingkat afektif. Coba Anda jelaskan lebih lanjut apa yang dimaksud pengetahuan dan sikap tersebut?
- 2) Dari beberapa teori yang telah dikemukakan di atas, pilihlah satu teori yang menurut Anda paling relevan dengan pemahaman lintas budaya? Jelaskan apa alasannya?



*Petunjuk Jawaban Latihan*

- 1) Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan tentang budaya sendiri, budaya orang lain, dan pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya tersebut. Sedangkan sikap merupakan penghormatan terhadap integritas suatu budaya.
- 2) Baca kembali Kegiatan Belajar 2 ini pada materi “beberapa teori lintas budaya” kemudian Anda analisis teori mana yang paling relevan dengan pemahaman lintas budaya berikut alasannya. Jika mengalami kesulitan diskusikan dengan teman untuk memperkaya pemahaman Anda.

**RANGKUMAN**

---

Lintas budaya terjadi ketika manusia dengan budayanya berhubungan dengan manusia lain yang berasal dari budaya berbeda, berinteraksi dan bahkan saling mempengaruhi.

Kesalahpahaman antara individu yang berbeda budaya termasuk dalam industri pariwisata dan hospitalitas disebabkan oleh adanya kecenderungan yang menganggap bahwa budaya kita sebagai suatu kemestian, tanpa mempersoalkan lagi (*take-for granted*), dan digunakan sebagai standar untuk mengukur budaya-budaya lain. Padahal suatu perilaku yang dianggap wajar menurut budaya kita belum tentu wajar atau normal menurut budaya lain, sebaliknya sesuatu yang wajar menurut budaya lain mungkin membuat kita merasa aneh. Jika seseorang tidak berperilaku sesuai dengan budaya kita, sebenarnya tidak berarti orang tersebut bodoh, ganjil, atau abnormal; melainkan secara budaya orang tersebut agak berbeda dengan kita.

Pemahaman lintas budaya sebagai suatu kombinasi antara pengetahuan tentang budaya lain pada tingkat kognitif, dengan seperangkat sikap pada tingkat afektif. Pengetahuan yang dimaksud mencakup pengetahuan tentang budaya sendiri, budaya orang lain, dan pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya tersebut. Sedangkan sikap merupakan penghormatan terhadap integritas suatu budaya.

Teori Interaksi dan komunikasi antar budaya berusaha untuk memahami bagaimana orang-orang dari berbagai negara dan budaya berinteraksi, berkomunikasi, dan merasakan dunia di sekitar mereka. Sebagian besar teori berhubungan dengan komunikasi dan manajemen interaksi sosial untuk menciptakan makna lintas budaya.

**TES FORMATIF 2**

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Pada dasarnya pemahaman lintas budaya diperlukan oleh ....
  - A. para penyedia usaha pariwisata
  - B. para wisatawan yang akan berkunjung ke luar negeri
  - C. orang-orang yang dalam pekerjaan sehari-harinya selalu berhubungan dengan orang-orang yang berasal dari budaya lain atau budaya yang berbeda.
  - D. tuan rumah atau *host* yang menerima dan melayani wisatawan
  
- 2) Pengetahuan yang diperlukan dalam pemahaman lintas budaya mencakup pengetahuan tentang ....
  - A. budaya sendiri
  - B. budaya orang lain
  - C. persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya
  - D. budaya sendiri, budaya orang lain, dan pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya tersebut
  
- 3) Salah satu tujuan pemahaman lintas budaya menurut Litvin adalah ....
  - A. membantu memahami model-model, konsep-konsep dan aplikasi-aplikasi bidang komunikasi antar budaya
  - B. membantu memahami adat istiadat yang berlaku pada budaya asing
  - C. menyadari bahwa komunikasi tidak terlepas dari budaya suatu masyarakat
  - D. memberikan pemahaman tentang persamaan dan perbedaan budaya yang satu dengan budaya yang lain
  
- 4) Teori yang menjelaskan bagaimana orang melakukan interaksi sosial dengan orang asing yang berbeda adalah teori ....
  - A. *Episode Representation Theory* (ERT)
  - B. *Communication Resourcefulness Theory* (CRT)
  - C. *Expectation Theory* (ET)
  - D. *Cultural Identity Negotiation Theory* (CINT)

- 5) Menurut teori CRT, agar individu dapat berkomunikasi dengan tepat dan efektif dalam berbagai situasi sosial, maka ia harus memiliki sumber daya ....
- kognitif, afektif dan kepercayaan diri dalam berkomunikasi
  - afektif, sosial, dan integritas
  - pengetahuan, motivasi, dan keterampilan dalam menerapkan perilaku dalam konteks tertentu
  - konatif dan keterampilan dalam menerapkan perilaku dalam konteks tertentu
- 6) Menurut teori *Episode Representation Theory* (ERT) tingkat perbedaan episode sosial dan kesulitan yang dialami dalam interaksi antar budaya ditentukan oleh ....
- kemampuan pengendalian emosi seseorang
  - kemampuan intelektual seseorang
  - kepribadian seseorang
  - keterampilan sosial seseorang
- 7) Dalam interaksi dan komunikasi antarkelompok, harapan seseorang tentang perilaku orang lain, lebih banyak dipengaruhi oleh keyakinan dan sikapnya terhadap kelompok daripada hubungan perorangan. Konsep tersebut sesuai dengan teori ....
- Episode Representation Theory* (ERT)
  - Communication Resourcefulness Theory* (CRT)
  - Expectation Theory* (ET)
  - Cultural Identity Negotiation Theory* (CINT)
- 8) Teori CINT (*Cultural Identity Negotiation Theory*) berasal dari teori ....
- kepribadian
  - komunikasi
  - identitas sosial
  - interaksi sosial
- 9) Menurut teori *Cultural Identity Negotiation Theory* (CINT) Individu memiliki banyak identitas ....
- budaya
  - diri
  - keluarga
  - personal

- 10) Teori *Anxiety/Uncertainty Management Theory* (AUMT) membahas tentang ....
- A. persamaan dan perbedaan komunikasi pada setiap budaya
  - B. faktor yang mendorong dan menghambat komunikasi
  - C. pengaruh sikap, perasaan, dan keyakinan individu yang dapat mempengaruhi komunikasi
  - D. kecemasan dan ketidakpastian yang terjadi ketika dua orang yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda bertemu untuk pertama kalinya

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Kunci Jawaban Tes Formatif

### *Tes Formatif 1*

- 1) B, karena “*colere*” adalah bahasa Latin yang berarti “mengolah” atau “mengerjakan” sesuatu yang berkaitan dengan alam (*cultivation*).
- 2) C, karena para Funkisional mengartikan budaya sebagai seperangkat aturan yang memberikan arahan kepada manusia tentang bagaimana mereka harus berperilaku dalam memenuhi kebutuhan mereka.
- 3) B, karena pada tahun 1874 Sir Edward Burnett Tylor yang mengartikan budaya sebagai "keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, keyakinan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan serta kebiasaan lainnya yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat".
- 4) A, karena budaya merupakan 'sekumpulan persepsi seseorang tentang diri mereka sendiri dan tentang dunianya.
- 5) C, karena kebudayaan fisik merupakan hasil dari aktivitas, perbuatan, dan karya manusia di masyarakat.
- 6) C, karena budaya individu ditandai oleh nilai-nilai dan standar individu.
- 7) D, karena agama menentukan karakteristik peradaban. Empat agama utama dunia yang terkait dengan peradaban besar adalah Kristen, Islam, Hindu, dan Konghucu.
- 8) A, karena budaya pariwisata mengacu pada hasil perilaku semua peserta yang terlibat dalam proses pariwisata, yaitu perilaku wisatawan dan mereka yang menawarkan produk dan layanan pariwisata dan hospitalitas.
- 9) C, karena akumulasi keseluruhan bentuk-bentuk tindakan dan perilaku ini selanjutnya dibelajarkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui tiga proses yang diistilahkan internalisasi, sosialisasi, dan enkulturasi “warisan sosial”.
- 10) C, karena Subkultur regional mengacu pada subkultur yang berevolusi karena perbedaan geografi, sejarah, politik, ekonomi, bahasa, dan agama.

*Tes Formatif 2*

- 1) C, karena Pemahaman lintas budaya diperlukan oleh orang-orang yang dalam pekerjaan sehari-harinya selalu berhubungan dengan orang-orang yang berasal dari budaya lain atau budaya yang berbeda.
- 2) D, karena pengetahuan yang diperlukan dalam pemahaman lintas budaya mencakup pengetahuan tentang budaya sendiri, budaya orang lain, dan pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan yang ada di antara budaya-budaya tersebut.
- 3) A, karena menurut Litvin salah satu tujuan PLB adalah membantu memahami model-model, konsep-konsep dan aplikasi-aplikasi bidang komunikasi antar budaya.
- 4) B, karena teori CRT berupaya menjelaskan bagaimana orang melakukan interaksi sosial dengan orang asing yang berbeda.
- 5) C, karena menurut teori CRT, agar individu dapat berkomunikasi dengan tepat dan efektif dalam berbagai situasi sosial maka ia harus memiliki sumber daya kognitif (pengetahuan) tentang perilaku apa yang paling cocok untuk situasi tertentu, afektif (motivasi) untuk berkomunikasi dengan cara yang kompeten dan perilaku (keterampilan) untuk dapat menerapkan perilaku yang paling sesuai dalam konteks tertentu.
- 6) D, karena menurut teori ERT, mereka yang memiliki keterampilan sosial yang baik akan memperlakukan episode sosial secara positif dan melihatnya dalam hal keterlibatan, intensitas, dan keramahan yang tinggi, sementara mereka yang memiliki keterampilan sosial yang kurang baik akan memperlakukan episode sosial secara negatif dan mengembangkan ketakutan dan kecemasan.
- 7) C, karena menurut teori ET, dalam interaksi dan komunikasi antarkelompok, harapan seseorang tentang perilaku orang lain, lebih banyak dipengaruhi oleh keyakinan dan sikapnya terhadap kelompok daripada hubungan perorangan.
- 8) C, karena teori CINT berasal dari Teori Identitas Sosial (SIT) yang mengatakan bahwa individu mencari identitas sosial yang positif dalam pertemuan antar-kelompok.
- 9) A, karena teori ini juga mengasumsikan bahwa semua individu memiliki banyak identitas budaya.

- 10) D, karena menurut teori AUMT, pada pertemuan antar budaya, khususnya pada tahap awal, ditandai oleh adanya ketidakpastian dan kecemasan tingkat tinggi, terutama jika perbedaan budayanya tinggi.

## Glosarium

- Antropolog sosial : cabang ilmu antropologi yang mempelajari hubungan antara orang-orang dan kelompok. Cabang ilmu ini mulai diperkenalkan pada awal abad ke-20.
- Antropolog budaya : cabang antropologi yang berfokus pada penelitian variasi kebudayaan pada manusia. Disiplin ini berbeda dengan cabang antropologi sosial, yang memandang keragaman budaya sebagai sub bagian dari antropologi itu sendiri.
- Arkeologi : ilmu yang mempelajari kebudayaan (manusia) masa lalu melalui kajian sistematis atas data bendawi yang ditinggalkan. Kajian sistematis meliputi penemuan, dokumentasi, analisis, dan interpretasi data berupa artefak (budaya bendawi, seperti kapak batu dan bangunan candi) dan ekofak (benda lingkungan, seperti batuan, rupa muka bumi, dan fosil) maupun fitur (artefaktual yang tidak dapat dilepaskan dari tempatnya (situs arkeologi).
- Artefak : benda arkeologi atau peninggalan benda-benda bersejarah, yaitu semua benda yang dibuat atau dimodifikasi oleh manusia yang dapat dipindahkan. Contoh artefak adalah alat-alat batu, logam dan tulang, gerabah, prasasti lempeng dan kertas, senjata-senjata logam (anak panah, mata panah, dan lain-lain), terracotta dan tanduk binatang.
- Bizantium : sebuah kota Yunani kuno, yang menurut legenda, didirikan oleh para warga koloni Yunani dari Negara pada tahun 667 SM dan dinamai menurut nama Raja mereka Byzas atau Byzantas. Kota ini kelak menjadi pusat Kekaisaran Byzantium, (Kekaisaran Romawi penutur Bahasa Yunani menjelang dan pada Abad Pertengahan dengan nama Konstantinopel.
- Budaya : berasal dari bahasa Sanskerta yaitu *buddhayah*,



- yang merupakan bentuk jamak dari *buddhi* (budia atau akal); diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi, dan akal manusia. Bentuk lain dari kata budaya adalah kultur yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *culture* dan bahasa Latin *cultura*.
- Budaya material : kebudayaan yang mengacu pada semua ciptaan masyarakat yang nyata dan konkret. Termasuk dalam kebudayaan material adalah temuan-temuan yang dihasilkan dari suatu penggalian arkeologi seperti mangkuk tanah liat, perhiasan, dan senjata.
- Budaya wisatawan : budaya negara yang dibawa oleh wisatawan ketika mengunjungi negara lain, baik untuk bisnis atau liburan.
- Budaya tuan rumah : budaya dari negara tuan rumah yang melakukan kontak dengan wisatawan.
- Budaya pariwisata : hasil dari pencampuran antara budaya wisatawan, tuan rumah, dan sisa budaya. Budaya pariwisata adalah jenis budaya khusus yang dibentuk pada setiap destinasi.
- Culture shock* : istilah yang digunakan untuk menggambarkan kegelisahan dan perasaan (terkejut, kekeliruan, dll.) yang dirasakan apabila seseorang tinggal dalam kebudayaan yang berlainan sama sekali, misalnya ketika berada di negara asing. Perasaan ini timbul akibat kesukaran dalam asimilasi kebudayaan baru, menyebabkan seseorang sulit mengenali apa yang wajar dan tidak wajar.
- Diakronik : studi tentang evolusi bahasa yang terjadi dalam setiap waktu.
- Etnisitas : bersifat etnis (bertalian dengan kelompok sosial dalam sistem sosial atau kebudayaan yang mempunyai arti atau kedudukan tertentu karena keturunan, agama, adat, bahasa dan sebagainya).
- Etnosentrisme : sikap atau pandangan yang berpangkal pada masyarakat dan kebudayaan sendiri, biasanya

- disertai dengan sikap dan pandangan yang meremehkan masyarakat dan kebudayaan lain.
- Fungsionalis : teori filsafat yang menganggap fenomena mental dalam kesatuan dinamis sebagai suatu sistem dari fungsi untuk pemuasan kebutuhan yang sifatnya biologis.
- Gemein-schaft* : kelompok sosial yang anggota anggotanya berhubungan secara erat; intim, eksklusif (keanggotaannya hanya untuk orang-orang tertentu), privat (sifat hubungannya pribadi).
- Gessellschaft* : kelompok sosial yang anggota-anggotanya berhubungan dengan dasar kepentingan.
- High power distance culture* : orang-orang dalam masyarakat yang cenderung menyesuaikan diri dengan hierarki di mana setiap orang memiliki tempat dan tidak memerlukan pembenaran lebih lanjut.
- High uncertainty avoidance culture* : orang-orang dalam budaya yang berupaya menerima dan merasa nyaman dalam situasi yang tidak terstruktur atau lingkungan yang dapat berubah dan mencoba untuk memiliki aturan sesedikit mungkin. Orang-orang dalam budaya ini cenderung lebih pragmatis dan lebih toleran terhadap perubahan.
- Hospitalitas : sikap sebagai tuan rumah yang baik. Sering diartikan sebagai keramahtamahan orang yang suka menjamu, akrab dan dapat menciptakan suasana santai.
- Lintas budaya : suatu metode untuk melakukan studi perbandingan terhadap kebudayaan-kebudayaan yang berbeda. Misalnya membuat perbandingan perilaku yang khas pada kelompok etnis tertentu dengan perilaku kelompok etnis yang lain. Dapat juga diketahui persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan pola-pola kultural kelompok-kelompok besar lainnya dalam suatu negara.
- Low power distance culture* : orang-orang dalam masyarakat yang cenderung mencoba untuk mendistribusikan kekuasaan secara setara. Dalam masyarakat seperti itu, ketidaksetaraan kekuasaan di antara orang akan membutuhkan pembenaran tambahan.

- Low uncertainty avoidance culture* : orang-orang dalam budaya yang berupaya meminimalkan terjadinya keadaan yang tidak diketahui atau tidak biasa dan melanjutkan perubahan dengan hati-hati langkah demi langkah dengan perencanaan serta menerapkan undang-undang dan peraturan.
- Mesopotamia : daerah atau tanah yang terdapat di antara sungai-sungai. Mesopotamia sering disebut dengan bulan sabit yang subur, karena wilayahnya mirip bulan sabit yang daerahnya terdapat di lembah sungai Eufrat dan Tigris. Untuk daerah Mesopotamia ini terdapat di utara sungai Eufrat dan Tigris, yang mempunyai sumber air kedua sungai itu ada sebuah lereng pegunungan Armenia yaitu di perbatasan antara Irak dan Rusia.
- Multidimensional : memiliki atau berkaitan dengan berbagai dimensi atau aspek.
- Peradaban : bagian-bagian dari kebudayaan yang tinggi, halus, indah, dan maju. Sedangkan Pengertian peradaban yang lebih luas adalah kumpulan sebuah identitas terluas dari seluruh hasil budi daya manusia, yang mencakup seluruh aspek kehidupan manusia baik fisik (misalnya bangunan, jalan), maupun non-fisik (nilai-nilai, tatanan, seni budaya maupun iptek), yang teridentifikasi melalui unsur-unsur obyektif umum, seperti bahasa, sejarah, agama, kebiasaan, institusi, maupun melalui identifikasi diri yang subjektif.
- Proses *trial and error* : upaya atau metode untuk mencapai sebuah tujuan melalui berbagai macam cara. Upaya ini yang dilakukan tersebut dilakukan beberapa kali hingga akhirnya mendapatkan cara yang paling sesuai. Kesalahan atau kekeliruan dicatat untuk dievaluasi dan sebagai bahan pembelajaran.
- Relativitas budaya : pandangan yang menyatakan bahwa semua keyakinan, adat istiadat, dan etika bersifat relatif

bagi setiap orang, tergantung konteks sosialnya sendiri. Dengan kata lain, "benar" dan "salah" bersifat *culture-specific* (khas budaya - hanya berlaku bagi orang-orang tertentu di dalam budaya-budaya tertentu).

- Sinkronik : suatu studi mengenai sistem bahasa pada kondisi tertentu yang tidak mengindahkan atau mengabaikan waktu.
- Sistem sosial : suatu sistem yang terdiri atas elemen-elemen sosial. Keseluruhan hubungan sosial tersebut membentuk struktur sosial dalam kelompok maupun masyarakat yang akhirnya akan menentukan corak masyarakat tersebut.
- Stereotip : konsepsi mengenai sifat suatu golongan berdasarkan prasangka yang subjektif yang biasanya tidak akurat.
- Subkultur : sekelompok orang yang memiliki perilaku dan kepercayaan yang berbeda dengan kebudayaan induk mereka. Subkultur dapat terjadi karena perbedaan usia anggotanya, ras, etnisitas, kelas sosial, dan/atau gender, dan dapat pula terjadi karena perbedaan estetika, religi, politik, dan seksual; atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut.
- Universalitas budaya : suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sekelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi.
- Warisan sosial : benda atau atribut tak berbenda yang merupakan jati diri suatu masyarakat atau kaum yang diwariskan dari generasi-generasi sebelumnya, yang dilestarikan untuk generasi-generasi yang akan datang.

## Daftar Pustaka

- Arief, N.F. (2015). *Analisis wacana eksplanatif*. Malang: Worldwide Readers.
- Dodd, C. (1998). *Dynamics of intercultural communication*. Boston: McGraw-Hill.
- Haviland, Prins, Walrath, & McBride. (2011). 31, ”(<http://www.kwintessential.co.uk/cultural-services/articles/cross-cultural-understanding.html>).
- Herbig, P., & Dunphy, S. (1998). Culture and innovation. Cross-cultural management. *An International Journal*, 5(4), 13–21.
- Heyward, M. (2002). From international to intercultural: Redefining the international school for a globalized world. *Journal of Research in International Education*. 1(1), 9–32.
- Hill, I. (2006). Student types, school types, and their combined influence on the development of intercultural understanding. *Journal of Research in International Education*. (5) 1, 5-33.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences. International differences in work-related values*. Sage, Beverly Hills, CA.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations*. McGraw-Hill, Berkshire.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nation*. London: Sage.
- Huntington, S. (1996). *The clash of civilizations and the remaking of world order*. New York: Simon and Schuster.
- Jafari, J. (1987). Tourism models: The socio-cultural aspects. *Tourism management*, 8(2), 151–159.

- Jandt, F. (1998). *Intercultural communication: An introduction* (2nd ed.). Thousand: Sage Publications.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar ilmu antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kraft, C. (1978). Interpreting in cultural context. *Journal Of The Evangelical Theological Society*. 21(4), 357–368.
- Kusherdiana. (2018). *Pemahaman lintas budaya dalam konteks pariwisata dan hospitalitas*. Bandung: Alfabeta.
- Leavitt, H., Pondy, L., & Boje, D., (Eds.). (1990). *Readings in managerial psychology* (3rd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Lewis, R.D. (2013). *When culture collides*. London: Nicholas Brealey International, Boston.
- Litvin, S., Crotts, J., & Hefner, F. (2004). Cross-cultural tourist behaviour: A replication and extension involving Hofstede's uncertainty avoidance dimension. *International Journal Of Tourism Research*. 6, 29–37.
- Malinowski, B. (1988). *Eine wissenschaftliche theorie der kultur* (3rd ed.). Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Matsumoto, D., & Juang, L. 2007. *Culture and psychology* (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Cengage Learning.
- Melko, M. (1969). *The nature of civilizations*. Boston: Porter Sargent,.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y., (Eds.). (1999). *Consumer behavior in travel and tourism*. Binghamton: Haworth.
- Potter, C. (1989). What is culture and can it be useful for organizational change agents? *Leadership And Organization Development Journal*. 10(3), 17–24.

- Reisinger, Y., & Turner, L.W. (2003). *Cross cultural behavior in tourism: Concepts and analysis*. Butterworth-Heinemann.
- Reisinger, Y. (2009). *International tourism: Cultures and behavior*. Butterworth-Heinemann.
- Sakakibara, E. (1995). *The end of progressivism: A search for new goals*. Foreign affairs, 74, 8–14.
- Samovar, L., Porter, R., & Jain, N. (1981). *Understanding intercultural communication*. Wadsworth, Belmont, CA.
- Samovar, L.A., Porter, R.E., McDaniel, E.R., Roy, C.S. (2013). *Communication between culture* (7th ed.). Wadsworth Publishing Company, Belmont, CA.
- Sowell. (2009). *Cultural diversity: A world view*, in Intercultural Communication: A Reader, 12th ed., L.A. Samovar and R.E. Porter, eds. Belmont, CA: Wadsworth.
- Triandis. (1994). *Culture and social behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Urriola, O. (1989). *Culture in the context of development*. World Marxist review, 32, 66–69.