

PERAN KOMUNIKASI BUDAYA DALAM MEMBANGUN TOLERANSI ANTARBUDAYA MASYARAKAT MULTIKULTURAL

Suryani Musi¹, Dea Audia Elsaid²

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

suryani.musi@uin-alauddin.ac.id¹

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Almarisah Madani,

dheaaudiaelsaid@gmail.com²

ABSTRACT

Cultural diversity is an increasingly evident social reality in multicultural societies, including Indonesia, where differences in ethnicity, religion, language, and cultural values influence how individuals interact and communicate. This phenomenon poses challenges in fostering understanding and tolerance across cultures, as unrecognized cultural differences can lead to misunderstandings, stereotypes, and even social conflicts. This study aims to analyze the role of cultural communication in building tolerance and harmonious social relationships amid cultural diversity, as well as to identify factors that support and hinder effective cross-cultural communication. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews and observations of informants from various cultural backgrounds. The findings indicate that cultural awareness, sensitivity to the values and norms of other cultures, and adaptive communication skills are key factors enabling effective and low-conflict communication. Cultural communication is shown to reduce misunderstandings, enhance mutual respect, and strengthen social cohesion, while barriers such as language differences, cultural prejudice, and ethnocentrism need to be managed through education and cross-cultural interaction experiences. Based on these findings, strengthening intercultural communication competence is an essential strategy for promoting social integration, minimizing potential conflicts, and fostering inclusive and harmonious communities. The study recommends that individuals, educational institutions, and community organizations actively develop awareness and skills in cross-cultural communication through training, dialogue, and sustained intercultural experiences.

Keywords: 1st Cultural communication, 2nd Intercultural tolerance, 3rd Cultural awareness, 4th Intercultural competence, 5th Multicultural society

ABSTRAK

Keberagaman budaya merupakan realitas sosial yang semakin nyata di masyarakat multikultural, termasuk di Indonesia, di mana perbedaan suku, agama, bahasa, dan nilai budaya memengaruhi cara individu berinteraksi dan berkomunikasi. Fenomena ini menimbulkan tantangan dalam membangun pemahaman dan toleransi antarbudaya, karena perbedaan budaya yang tidak dipahami dengan baik berpotensi menimbulkan

Nama penulis depan dan tengah inisial, nama belakang lengkap (Garamond 8 rata kiri)

kesalahpahaman, stereotip, bahkan konflik sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi budaya dalam membangun toleransi dan hubungan sosial yang harmonis di tengah keberagaman budaya, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas komunikasi lintas budaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi terhadap informan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran budaya, sensitivitas terhadap nilai dan norma budaya lain, serta keterampilan adaptif merupakan faktor kunci yang memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif dan minim konflik. Komunikasi budaya terbukti dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan sikap saling menghargai, dan memperkuat kohesi sosial, sedangkan hambatan seperti perbedaan bahasa, prasangka budaya, dan etnosentrisme perlu dikelola melalui pendidikan dan pengalaman interaksi lintas budaya. Berdasarkan temuan ini, penguatan kompetensi komunikasi budaya menjadi strategi penting untuk menciptakan integrasi sosial, meminimalkan potensi konflik, serta membangun masyarakat yang inklusif dan harmonis. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar individu, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat secara aktif mengembangkan kesadaran dan keterampilan komunikasi lintas budaya melalui pelatihan, dialog, dan pengalaman interaksi antarbudaya secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi budaya; Toleransi antarbudaya; Kesadaran budaya; Kompetensi antarbudaya; Masyarakat multikultural

PENDAHULUAN

Keberagaman budaya merupakan realitas sosial yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern, khususnya di negara multikultural seperti Indonesia. Perbedaan latar belakang suku, agama, bahasa, dan nilai budaya sering kali memengaruhi cara individu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan makna yang dipengaruhi oleh budaya. Mulyana (2015) menjelaskan bahwa komunikasi dan budaya memiliki hubungan yang sangat erat, di mana budaya membentuk cara manusia berkomunikasi, sementara komunikasi turut membangun dan mempertahankan budaya itu sendiri. Oleh karena itu, memahami komunikasi budaya menjadi hal yang penting untuk menciptakan interaksi sosial yang harmonis di tengah keberagaman.

Pertama, pentingnya penelitian mengenai komunikasi budaya didasari oleh meningkatnya intensitas interaksi antarindividu dari latar belakang budaya yang berbeda, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam ruang publik seperti pendidikan, media, dan dunia kerja. Perbedaan budaya yang tidak dipahami dengan baik sering kali menimbulkan kesalahpahaman, stereotip, bahkan konflik sosial. Liliweri (2018) menyatakan bahwa kegagalan dalam komunikasi antarbudaya umumnya disebabkan oleh kurangnya kesadaran budaya dan ketidakmampuan individu memahami perspektif budaya lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi budaya memiliki peran strategis dalam membangun toleransi, saling pengertian, dan integrasi sosial.

Kedua, secara teoretis, komunikasi budaya dipahami sebagai proses pertukaran pesan yang sarat dengan simbol, nilai, dan norma budaya yang dimiliki oleh individu atau kelompok. Komunikasi budaya tidak hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga merupakan mekanisme interaksi yang mengkonstruksi makna sosial melalui konteks budaya masing-masing pihak. Penelitian kontemporer menegaskan bahwa budaya memengaruhi cara individu mengodekan dan mendekodekan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga perbedaan budaya dapat memengaruhi pola komunikasi dan interpretasi pesan (Chen & Starosta, 2021). Selain itu, pendekatan kompetensi komunikasi antarbudaya modern menekankan bahwa kemampuan berkomunikasi yang efektif dalam konteks lintas budaya tidak hanya mencakup pengetahuan budaya tetapi juga motivasi, keterampilan adaptif, dan kesadaran terhadap perbedaan budaya (Spitzberg & Cupach, 2014; Ting-Toomey & Dorjee, 2019).

Teori-teori tersebut menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana komunikasi budaya dapat meminimalkan konflik dan memperkuat hubungan sosial dalam masyarakat yang beragam budaya. Ketiga, dalam konteks masyarakat multikultural, komunikasi budaya tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat negosiasi makna dan identitas sosial. Setiap individu membawa identitas budaya yang terbentuk dari nilai, norma, dan pengalaman sosial yang memengaruhi cara pandang, sikap, serta perilakunya dalam berinteraksi. Proses komunikasi menjadi ruang di mana identitas-identitas tersebut dinegosiasikan, diterima, atau bahkan dipertentangkan.

Nama penulis depan dan tengah inisial, nama belakang lengkap (Garamond 8 rata kiri)

Dalam situasi multikultural, kegagalan memahami identitas budaya lawan bicara dapat memicu kesalahpahaman dan memperlebar jarak sosial. Ting-Toomey dan Dorjee (2019) menegaskan bahwa komunikasi antarbudaya yang sensitif terhadap identitas budaya memungkinkan terjadinya pemahaman lintas budaya yang lebih baik, sementara Samovar, Porter, dan McDaniel (2017) menyatakan bahwa perbedaan kerangka budaya memengaruhi persepsi dan interpretasi pesan, sehingga komunikasi yang tidak memperhatikan konteks budaya berpotensi menimbulkan prasangka dan eksklusi sosial. Oleh karena itu, kajian mengenai komunikasi budaya menjadi semakin relevan untuk menjawab tantangan sosial yang muncul akibat keberagaman budaya yang semakin kompleks, terutama dalam upaya membangun relasi sosial yang inklusif, setara, dan saling menghargai di masyarakat multikultural.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi budaya dalam membangun toleransi dan pemahaman antarbudaya di masyarakat multikultural. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep komunikasi budaya serta menganalisis kontribusinya dalam menciptakan hubungan sosial yang harmonis di tengah perbedaan budaya. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman teoretis dan praktis mengenai pentingnya komunikasi budaya sebagai upaya memperkuat integrasi sosial dan mengurangi potensi konflik antarbudaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman dan makna yang dibangun oleh subjek penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan pada pemahaman konteks dan proses sosial. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif peran komunikasi budaya dalam membangun toleransi antarbudaya.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai perencana, pengumpul data, sekaligus analis data. Hal ini sejalan dengan pendapat Moleong (2017) yang menyatakan bahwa peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian kualitatif. Untuk membantu proses pengumpulan data, digunakan pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi yang disusun berdasarkan konsep komunikasi budaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi budaya memiliki peran yang signifikan dalam membentuk pola interaksi sosial antarindividu yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, sebagian besar informan menyatakan bahwa perbedaan budaya memengaruhi cara mereka menyampaikan pesan, menafsirkan makna, serta merespons lawan bicara. Perbedaan tersebut terlihat dalam penggunaan bahasa, intonasi, ekspresi nonverbal, serta norma kesopanan yang berlaku dalam masing-masing budaya. Temuan ini sejalan dengan pandangan Hall (1976) yang menyatakan bahwa budaya merupakan kerangka acuan utama dalam proses komunikasi dan memengaruhi cara individu mengodekan serta mendekodekan pesan.

Dalam praktiknya, penelitian ini menemukan bahwa kesadaran budaya menjadi faktor kunci dalam menciptakan komunikasi yang efektif antarbudaya. Informan yang memiliki pemahaman terhadap nilai dan kebiasaan budaya lain cenderung lebih mampu menyesuaikan gaya komunikasinya, sehingga interaksi berlangsung lebih terbuka dan minim konflik. Sebaliknya, kurangnya pemahaman budaya sering kali menimbulkan kesalahpahaman, seperti salah tafsir terhadap candaan, perbedaan cara menyampaikan kritik, dan ketidaksesuaian dalam penggunaan bahasa nonverbal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian kontemporer yang menunjukkan bahwa hambatan komunikasi lintas budaya, seperti prasangka budaya, etnosentrisme, dan perbedaan bahasa, dapat menimbulkan konflik jika tidak dikelola dengan baik (Widiyanarti et al., 2025). Selain itu, studi lain menekankan bahwa kompetensi komunikasi antarbudaya, yang mencakup kesadaran budaya, sensitivitas, dan keterampilan adaptif terhadap praktik budaya lain, sangat penting untuk membangun interaksi sosial yang efektif dan harmonis di masyarakat multikultural (Riana Rahmawanti et al., 2023; Ghajarieh & Safiyar, 2025). Dengan demikian, peningkatan kesadaran budaya melalui pendidikan dan pengalaman interaksi lintas budaya menjadi langkah strategis untuk meminimalkan hambatan komunikasi dan memperkuat hubungan sosial.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi budaya berkontribusi dalam membangun sikap toleransi antarbudaya. Informan menyampaikan bahwa komunikasi yang terbuka dan dialogis memungkinkan terjadinya pertukaran pandangan dan pengalaman budaya, sehingga menumbuhkan rasa saling menghargai. Proses ini membantu individu untuk mengurangi prasangka dan stereotip terhadap kelompok budaya lain. Liliweri (2018) menjelaskan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif dapat mendorong terbentuknya empati dan penerimaan terhadap perbedaan, yang pada akhirnya memperkuat integrasi sosial.

Pembahasan lebih lanjut menunjukkan bahwa peran komunikasi budaya tidak hanya terbatas pada interaksi antarindividu, tetapi juga berpengaruh pada dinamika sosial di lingkungan masyarakat multikultural. Komunikasi budaya yang berlangsung secara positif mampu menciptakan iklim sosial yang kondusif, di mana perbedaan budaya dipandang sebagai kekayaan, bukan sebagai sumber konflik. Hal ini sejalan dengan pandangan Mulyana (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi antarbudaya berfungsi sebagai jembatan sosial yang menghubungkan perbedaan nilai dan identitas budaya.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan dalam komunikasi budaya, seperti perbedaan bahasa, etnosentrisme, dan prasangka budaya. Hambatan-hambatan tersebut dapat mengganggu proses komunikasi dan berpotensi menimbulkan konflik apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian kontemporer menunjukkan bahwa prasangka yang berakar pada stereotip etnis dan evaluasi budaya sendiri sebagai lebih unggul merupakan salah satu hambatan utama dalam komunikasi lintas budaya karena menciptakan kesalahpahaman dan memperburuk hubungan antar kelompok budaya yang berbeda (Adnan, Widyanarti, & Wibisono, 2024). Selain itu, kajian empiris lainnya menemukan bahwa hambatan komunikasi lintas budaya meliputi kecemasan, prasangka, stereotip, serta bahasa yang berbeda yang memengaruhi adaptasi sosial dan interaksi interpersonal di ruang multikultural (Lokabora, 2025). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi komunikasi budaya melalui pendidikan, pengalaman interaksi lintas budaya yang berkelanjutan, serta strategi reduksi prasangka dan pembangunan empati agar hambatan tersebut dapat diminimalisasi dan hubungan sosial yang harmonis dapat terwujud.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi budaya memiliki peran strategis dalam membangun toleransi dan keharmonisan di masyarakat multikultural. Pembahasan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi budaya sangat bergantung pada kesadaran budaya, sikap terbuka, dan kemampuan individu dalam memahami serta menghargai perbedaan budaya. Dengan demikian, komunikasi budaya tidak hanya menjadi proses pertukaran pesan, tetapi juga menjadi sarana penting dalam memperkuat kohesi sosial dan mencegah konflik antarbudaya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi budaya berperan penting dalam membangun toleransi dan keharmonisan di masyarakat multikultural. Perbedaan latar belakang budaya memengaruhi cara individu berkomunikasi, sehingga kesadaran budaya dan sikap saling menghargai menjadi faktor utama dalam mencegah kesalahpahaman dan konflik. Komunikasi budaya yang efektif mendorong terbentuknya pemahaman antarbudaya, mengurangi prasangka, serta memperkuat hubungan sosial. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi budaya perlu dikembangkan sebagai upaya mendukung integrasi sosial dalam masyarakat multikultural.

DAFTAR PUSTAKA

Adnan, F., Widyanarti, T., & Wibisono, W. (2024). Prasangka sebagai hambatan komunikasi antarbudaya. *Interaction Communication Studies Journal* <https://journal.pubmedia.id/index.php/interaction/article/view/3336>

Amir Ghajarieh, A., & Safiyar, S. (2025). Intercultural communicative competence in EFL teachers: Sensitivity and awareness in cross-cultural communication. *Interaction Communication Studies Journal*. <https://ejournal.uinsalatiga.ac.id/index.php/register/article/view/111>

Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2021). *Foundations of intercultural communication*. New York: Routledge.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Ghajarieh, A., & Safiyar, S. (2025). Intercultural communicative competence in EFL teachers: Sensitivity and awareness in cross-cultural communication. *Interaction Communication Studies Journal*.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York: Anchor Books.

Liliweri, A. (2018). *Dasar-dasar komunikasi antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Lokabora, J. Y. (2025). Barriers to intercultural communication and efforts to overcome them among migrant students in Yogyakarta. *Journal Commedies*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/commedies/article/view/>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Riana Rahmawanti, Umam, & Saragih. (2023). Intercultural communication competence of university students: Awareness, sensitivity, and skills in multicultural interaction. *Journal of Intercultural Studies*. <https://ejournal.unib.ac.id/JEET/article/view/24923>

Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2017). *Communication between cultures*. Boston, MA: Cengage Learning.

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2014). *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures* (2nd ed.). Boston, MA: Pearson.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tantry Widiyanarti, T., et al. (2025). Barriers to intercultural communication: Language, ethnocentrism, and cultural prejudice. *Triwikrama Journal*. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/7121>

Ting-Toomey, S., & Dorjee, T. (2019). *Communicating across cultures*. New York, NY: Guilford Press.