



Konseling Lintas Budaya dalam Mengatasi Kesalahpahaman Komunikasi Mahasiswa Berbudaya Batak di Lingkungan Multikultural

Laila Sari

Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Fadhilla Yusri

Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Alamat: Jl. Gurun Aua, Kubang Putih, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

Korespondensi penulis: lailasari5042@gmail.com, fadhillaryusri@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the application of cross-cultural counseling in overcoming communication misunderstandings in Batak cultured students in a multicultural environment. Problems arise due to differences in communication culture between the counselee and their social environment. This study used a single subject experimental method or Single Subject Research (SSR) with a baseline phase design 1 (A1), treatment (B), and baseline 2 (A2). The subject was a student with the initials MR, aged 20 years, who experienced communication barriers due to cultural differences. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and behavioral assessment sheets. The intervention provided was cross-cultural counseling services using assertiveness, empathy, reflection, and role-playing techniques. Data analysis was carried out descriptively qualitatively by comparing the condition of the counselee before and after the intervention. The results of the study showed that cross-cultural counseling was able to help the counselee understand differences in communication culture in a more positive and adaptive manner. After being provided with counseling services, the counselee began to be able to control the volume of voice and intonation when speaking, increase self-confidence, reduce social anxiety, and rebuild better social relationships with their surroundings. Cross-cultural counseling also helps clients understand that communication adjustments do not mean eliminating their original cultural identity, but rather a form of adaptation in a multicultural environment. Thus, cross-cultural counseling plays a crucial role in helping students overcome communication barriers caused by cultural differences and create harmonious social relationships.*

Keywords: *Cross-Cultural Counseling, Communication Misunderstandings, Multicultural Environment*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konseling lintas budaya dalam mengatasi kesalahpahaman komunikasi pada mahasiswa berbudaya Batak di lingkungan multikultural. Permasalahan muncul karena perbedaan budaya komunikasi antara konseli dengan lingkungan sosialnya. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen subjek tunggal atau *Single Subject Research* (SSR) dengan desain fase baseline 1 (A1), perlakuan (B), dan baseline 2 (A2). Subjek seorang mahasiswa berinisial MR, berusia 20 tahun, yang mengalami hambatan komunikasi akibat perbedaan budaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan lembar penilaian perilaku. Intervensi yang diberikan berupa layanan konseling lintas budaya menggunakan teknik asertif, empati, refleksi, dan *role playing*. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan membandingkan kondisi konseli sebelum dan sesudah intervensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling lintas budaya mampu membantu konseli memahami perbedaan budaya komunikasi secara lebih positif dan adaptif. Setelah diberikan layanan konseling, konseli mulai mampu mengontrol volume suara dan intonasi saat berbicara, meningkatkan rasa percaya diri, mengurangi kecemasan sosial, serta membangun kembali hubungan sosial yang lebih baik dengan lingkungan sekitarnya. Konseling lintas budaya juga membantu konseli memahami bahwa penyesuaian komunikasi bukan berarti menghilangkan identitas budaya asalnya, melainkan sebagai bentuk adaptasi dalam lingkungan multikultural. Dengan demikian, konseling lintas budaya memiliki peran

penting dalam membantu mahasiswa mengatasi hambatan komunikasi akibat perbedaan budaya dan menciptakan hubungan sosial yang harmonis.

Kata Kunci: Konseling Lintas Budaya, Kesalahpahaman Komunikasi, Lingkungan Multikultural

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara multikultural memiliki keberagaman budaya, bahasa, adat istiadat, dan pola komunikasi yang berbeda pada setiap daerah. Keberagaman tersebut menjadi identitas sekaligus kekayaan bangsa yang mencerminkan nilai-nilai sosial masyarakat Indonesia. Namun, perbedaan budaya juga dapat menimbulkan hambatan komunikasi apabila individu tidak memiliki pemahaman terhadap karakter budaya lain. Menurut Deddy Mulyana, komunikasi antarbudaya merupakan proses pertukaran pesan yang dipengaruhi oleh latar belakang budaya sehingga perbedaan persepsi sering memunculkan kesalahpahaman dalam interaksi sosial. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa dari berbagai daerah bertemu dalam lingkungan multikultural yang menuntut kemampuan adaptasi sosial dan komunikasi interpersonal yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa perbedaan budaya komunikasi dapat memengaruhi proses penyesuaian diri mahasiswa, terutama ketika individu mengalami perbedaan bahasa, intonasi bicara, serta cara mengekspresikan emosi di lingkungan baru. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian mahasiswa mengalami rasa canggung, minder, bahkan menarik diri dari lingkungan sosial karena takut disalahpahami oleh orang lain (Kuswandi, 2017; Juariyah, 2012).

Fenomena kesalahpahaman komunikasi antarbudaya sering ditemukan pada mahasiswa perantauan yang berasal dari budaya berbeda dengan lingkungan kampusnya. Salah satu contohnya terlihat pada mahasiswa berlatar budaya Batak yang memiliki karakter komunikasi tegas, lugas, dan bernada keras. Dalam budaya Batak, pola komunikasi tersebut dimaknai sebagai bentuk ketegasan dan keterbukaan, namun pada lingkungan yang memiliki budaya komunikasi lebih lembut sering kali disalahartikan sebagai perilaku kasar atau marah. Penelitian oleh Setianingrum et al. (2024) menunjukkan bahwa perbedaan gaya komunikasi antarbudaya dapat memengaruhi hubungan interpersonal mahasiswa dan memunculkan hambatan sosial dalam proses adaptasi. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa merasa kurang diterima, mengalami kecemasan sosial, dan kesulitan membangun hubungan yang harmonis dengan lingkungan sekitarnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberagaman budaya tidak selalu berjalan harmonis apabila individu belum memiliki kemampuan memahami makna komunikasi dari budaya lain.

Urgensi penelitian mengenai komunikasi antarbudaya pada mahasiswa menjadi penting karena lingkungan perguruan tinggi merupakan ruang interaksi sosial yang sangat heterogen. Kesalahpahaman komunikasi yang terus terjadi dapat berdampak pada kesehatan psikologis mahasiswa, seperti munculnya rasa tidak nyaman, rendah diri, hingga stres sosial. Selain itu, hambatan komunikasi juga dapat memengaruhi kualitas hubungan interpersonal, kerja sama akademik, dan proses penyesuaian diri mahasiswa di lingkungan kampus. Oleh karena itu, diperlukan layanan konseling lintas budaya sebagai upaya membantu mahasiswa memahami perbedaan budaya, meningkatkan sensitivitas sosial, serta membangun kemampuan komunikasi interpersonal yang lebih efektif. Konseling lintas budaya memungkinkan konselor memahami nilai, kebiasaan, dan karakter komunikasi konseli sehingga proses bantuan menjadi lebih relevan dan sesuai dengan latar belakang budaya individu. Dengan demikian, layanan ini diharapkan mampu membantu mahasiswa beradaptasi secara sehat tanpa kehilangan identitas budayanya.

Kesenjangan penelitian terlihat dari masih terbatasnya kajian yang membahas secara spesifik pengaruh perbedaan pola komunikasi budaya terhadap kondisi psikologis mahasiswa perantauan, khususnya mahasiswa berlatar budaya Batak di lingkungan kampus multikultural. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada komunikasi antarbudaya secara umum atau hanya membahas proses adaptasi mahasiswa tanpa mengaitkan secara mendalam dengan pendekatan konseling lintas budaya. Selain itu, penelitian terkait kesalahpahaman komunikasi akibat perbedaan intonasi dan gaya bicara mahasiswa Batak masih relatif sedikit ditemukan, padahal fenomena tersebut cukup sering terjadi dalam kehidupan sosial mahasiswa. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi antarbudaya serta peran konseling lintas budaya dalam membantu mahasiswa mengatasi hambatan komunikasi dan meningkatkan kemampuan penyesuaian diri di lingkungan multikultural.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode eksperimen subjek tunggal atau Single Subject Research (SSR) (Sugiyono, 2019) karena hanya melibatkan satu subjek. Metode ini dipilih untuk mengamati secara rinci perubahan perilaku subjek akibat intervensi yang diberikan. Tujuannya adalah menganalisis efektivitas layanan konseling lintas budaya dalam mengurangi kesalahpahaman komunikasi pada mahasiswa berbudaya Batak di lingkungan multikultural. Subjek penelitian adalah MR, mahasiswa berusia 20 tahun asal Mandailing Natal yang mengalami kesulitan penyesuaian diri dalam komunikasi sosial akibat perbedaan budaya. Prosedur penelitian mengikuti desain A-B-A, yang terdiri atas fase baseline 1, fase intervensi, dan fase baseline 2. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan lembar penilaian perilaku pada tahap pra-intervensi, selama intervensi, dan pasca-intervensi. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan membandingkan kondisi subjek pada fase A1, B, dan A2. Keberhasilan intervensi dinilai dari perubahan pola komunikasi, peningkatan rasa percaya diri, penurunan kecemasan sosial, serta perbaikan hubungan interpersonal. Intervensi yang diberikan berupa konseling lintas budaya dengan teknik asertif, empati, refleksi, dan role playing.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Konseling Lintas Budaya dalam Mengatasi Kesalahpahaman Komunikasi Mahasiswa Berbudaya Batak di Lingkungan Multikultural

MR merupakan mahasiswa asal Batak yang menempuh pendidikan di lingkungan kampus multikultural. Ia memiliki kepribadian terbuka dan senang berinteraksi, namun terbiasa berbicara dengan nada keras dan tegas yang dalam budaya Batak dimaknai sebagai bentuk ketegasan agar komunikasi lebih jelas, bukan sebagai tanda kemarahan. Kesulitan muncul ketika ia berada di lingkungan kampus dan kos yang mayoritas menggunakan pola komunikasi lembut dan pelan, sehingga cara bicaranya sering disalahartikan sebagai sikap kasar dan emosional. Kesalahpahaman yang berulang menyebabkan hubungan sosial MR menjadi renggang, teman-temannya mulai menjaga jarak, dan ia merasa tidak diterima sehingga cenderung menarik diri, lebih sering diam, serta menghabiskan waktu sendiri di kamar kos. Kondisi ini menimbulkan kecemasan, penurunan rasa percaya diri, dan kesulitan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial yang memiliki budaya komunikasi berbeda.

Gejala yang muncul pada diri MR meliputi sering disalahartikan saat berbicara, renggangnya hubungan sosial dengan teman kampus dan kos, kecenderungan mengurangi

komunikasi, rasa takut disalahartikan, kurang percaya diri, serta perasaan sedih karena merasa kurang diterima. Permasalahan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga dimensi kemanusiaan. Pada dimensi keindividualan, MR mengalami perasaan cemas, sedih, dan kurang percaya diri dalam berinteraksi. Pada dimensi kesosialan, terjadi renggangnya hubungan dan kesulitan beradaptasi dengan lingkungan yang berbeda budaya. Sementara pada dimensi kesusilaan, muncul penilaian negatif terhadap cara bicara MR tanpa memahami latar belakang budayanya serta kurangnya sikap saling memahami perbedaan.

Sebagai intervensi, diberikan layanan konseling individual dengan pendekatan konseling multikultural. Konselor membantu MR memahami bahwa perbedaan cara berkomunikasi merupakan bagian dari budaya, namun penyesuaian tetap diperlukan agar hubungan sosial berjalan baik. Intervensi dilakukan melalui teknik asertif untuk melatih pengendalian volume dan intonasi suara, teknik empati untuk memberikan dukungan tanpa menghakimi, serta teknik refleksi agar MR menyadari dampak cara komunikasinya terhadap hubungan sosial. Tindak lanjut yang dilakukan meliputi pemantauan kondisi emosional, dorongan untuk membangun kembali komunikasi secara bertahap, peningkatan penyesuaian diri di lingkungan multikultural, dan latihan penyesuaian cara berkomunikasi. Dengan demikian diharapkan MR dapat lebih memahami perbedaan budaya, mengelola emosi dengan baik, dan membangun hubungan sosial yang lebih harmonis tanpa kehilangan identitas budayanya.

Analisis Strategi Konseling Berwawasan Budaya Indonesia

Kesadaran budaya merupakan kemampuan konselor untuk menyadari dan memahami pengaruh nilai, kebiasaan, serta latar belakang budaya terhadap diri sendiri maupun konseli. Kemampuan ini penting agar konselor dapat melihat keluar dari dirinya sendiri dan tidak memaksakan nilai budaya pribadi dalam proses konseling. Dalam kasus ini, perbedaan budaya antara konselor yang berasal dari Kabupaten Agam, Sumatra Barat, dan konseli yang berasal dari Padang Sidempuan, Sumatra Utara, menuntut konselor untuk lebih peka terhadap warisan budaya konseli. Konselor yang memiliki kesadaran budaya yang baik akan mampu menghargai perbedaan, menyadari bagaimana latar belakangnya sendiri memengaruhi proses psikologi, mengenali batas kompetensi, serta merasa nyaman dengan perbedaan ras, etnis, dan keyakinan yang ada pada konseli.

Dalam konseling lintas budaya, perbedaan budaya dipandang sebagai hal yang wajar dan bukan sebagai penghalang hubungan sosial. Konselor perlu bersikap menghargai keberagaman karena setiap budaya memiliki ciri khas dan nilai positifnya masing-masing. Penilaian terhadap individu tidak dapat didasarkan semata pada latar belakang budaya, karena karakter seseorang juga dibentuk oleh pengalaman hidup, lingkungan keluarga, pendidikan, dan kondisi sosial. Sikap menghargai perbedaan ini penting agar konselor tidak terjebak pada stereotip dan diskriminasi, misalnya dengan menggeneralisasi bahwa semua orang Batak memiliki sifat kasar atau semua orang Minang memiliki sifat yang sama. Konselor dituntut untuk memahami bahwa setiap individu unik dan tidak dapat dinilai hanya berdasarkan asal budayanya.

Untuk mengatasi permasalahan kesalahpahaman komunikasi akibat perbedaan budaya, konselor perlu mengembangkan strategi dan teknik yang sesuai. Strategi yang dapat diterapkan meliputi pemberian pemahaman mengenai perbedaan budaya kepada lingkungan sekitar konseli, membantu konseli memahami norma komunikasi di lingkungan barunya, mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, serta menggunakan pendekatan konseling multikultural yang menekankan penghargaan terhadap keberagaman. Teknik yang relevan digunakan antara lain teknik empati untuk memahami perasaan konseli, teknik refleksi agar konseli menyadari

dampak perilakunya, teknik diskusi untuk membangun pemahaman bersama mengenai perbedaan budaya, serta teknik role playing untuk melatih cara berkomunikasi yang lebih sesuai dengan lingkungan sosialnya.

Etika konseling lintas budaya

Budaya merupakan hasil aktivitas manusia dalam kehidupan sosial yang terbentuk melalui interaksi antarmasyarakat. Cakupannya tidak hanya terbatas pada adat istiadat, tetapi juga meliputi cara berpikir, kebiasaan, bahasa, norma, nilai, dan pola perilaku yang menjadi pedoman hidup suatu kelompok masyarakat. Oleh karena itu, manusia disebut sebagai makhluk sosial sekaligus makhluk budaya karena seluruh aspek kehidupannya dipengaruhi oleh kebudayaan yang ada di sekitarnya. Dalam kehidupan sehari-hari, aktivitas seperti cara berbicara, berpakaian, menghormati orang lain, hingga menyelesaikan masalah selalu berkaitan dengan budaya yang dimiliki seseorang. Pemahaman terhadap budaya menjadi sangat penting dalam konseling lintas budaya karena budaya memengaruhi cara individu mengekspresikan perasaan, berkomunikasi, memandang masalah, serta mengambil keputusan dan bertindak. Konselor yang memahami latar belakang budaya konseli akan mampu memberikan layanan yang lebih tepat, menghargai perbedaan, dan menghindari kesalahpahaman selama proses konseling.

Budaya memiliki beberapa sifat yang perlu dipahami konselor. Pertama, etnosentrisme adalah sikap yang menganggap budaya sendiri lebih baik dari budaya lain sehingga cenderung menilai budaya lain berdasarkan ukuran budayanya sendiri dan menimbulkan prasangka. Sikap ini harus dihindari dalam konseling lintas budaya karena dapat menghambat hubungan antara konselor dan konseli. Kedua, sifat universal menunjukkan bahwa setiap budaya memiliki aturan, norma, bahasa, dan nilai sebagai pedoman hidup, dengan perbedaan hanya pada cara penerapannya. Sifat ini membantu konselor memahami bahwa semua manusia memiliki kebutuhan dasar yang sama, seperti kebutuhan untuk dihargai, diterima, dan dipahami.

Ketiga, akulturasi merupakan proses percampuran dua budaya atau lebih akibat interaksi sosial yang berlangsung lama tanpa menghilangkan identitas budaya asli. Proses ini sering terjadi pada mahasiswa yang merantau dan mulai menyesuaikan diri dengan kebiasaan serta pola komunikasi masyarakat setempat. Keempat, budaya bersifat dinamis karena selalu mengalami perubahan sesuai perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh faktor pendidikan, teknologi, lingkungan sosial, media massa, dan interaksi dengan budaya lain. Pemahaman terhadap sifat-sifat budaya ini memungkinkan konselor untuk bersikap terbuka, adaptif, dan lebih efektif dalam membantu konseli dari latar belakang budaya yang berbeda.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan budaya komunikasi menjadi faktor utama terjadinya kesalahpahaman sosial pada mahasiswa berbudaya Batak di lingkungan multikultural. Gaya komunikasi yang tegas dan bernada keras dalam budaya Batak sering dipersepsikan berbeda oleh individu dari budaya lain yang lebih terbiasa dengan intonasi lembut. Hal ini sejalan dengan pemahaman bahwa komunikasi dipengaruhi oleh nilai dan kebiasaan budaya masing-masing individu. Akibat perbedaan persepsi tersebut, konseli mengalami hambatan dalam penyesuaian sosial berupa rasa tidak nyaman, kurang percaya diri, kecenderungan menarik diri, serta menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan teman-temannya.

Penelitian juga menemukan bahwa konseling lintas budaya atau konseling multikultural efektif membantu konseli memandang perbedaan budaya secara lebih positif dan adaptif. Melalui layanan konseling individual, konseli dibantu menyadari bahwa cara komunikasinya bukanlah kesalahan, melainkan bagian dari identitas budaya yang perlu disesuaikan dengan konteks sosial yang baru. Konselor berperan dalam menanamkan pemahaman tentang keberagaman budaya, meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, serta mendorong sikap terbuka terhadap lingkungan baru tanpa mengorbankan identitas budaya.

Penggunaan teknik empati, refleksi, asertif, dan role playing terbukti membantu konseli memahami dampak cara komunikasinya terhadap orang lain sekaligus melatih pola komunikasi yang lebih sesuai dengan situasi sosial di kampus. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan rasa percaya diri konseli, tetapi juga memfasilitasi perbaikan hubungan sosial yang lebih harmonis dengan lingkungan sekitar. Dengan demikian, konseling lintas budaya berperan penting dalam membantu mahasiswa mengatasi hambatan komunikasi akibat perbedaan budaya. Fokusnya tidak hanya pada perubahan perilaku, tetapi juga pada penanaman sikap saling menghargai keberagaman, sehingga tercipta hubungan sosial yang sehat, harmonis, dan saling memahami di lingkungan multikultural.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perbedaan budaya komunikasi menjadi penyebab utama munculnya kesalahpahaman sosial pada mahasiswa berbudaya Batak di lingkungan multikultural, di mana pola bicara MR yang tegas dan bernada keras sering disalahartikan sebagai sikap marah atau kasar sehingga berdampak pada hubungan sosial, rasa percaya diri, dan kemampuan penyesuaian diri. Melalui konseling lintas budaya, MR dibantu memahami bahwa perbedaan budaya merupakan hal yang wajar serta belajar mengembangkan komunikasi yang lebih adaptif tanpa kehilangan identitas budayanya. Teknik empati, refleksi, asertif, dan role playing terbukti efektif meningkatkan kemampuan interpersonal dan menciptakan hubungan sosial yang lebih harmonis. Oleh karena itu, konseli diharapkan lebih terbuka terhadap perbedaan budaya, lingkungan kampus meningkatkan toleransi dan pemahaman multikultural, konselor memperkuat kompetensi konseling lintas budaya, serta penelitian selanjutnya mengembangkan kajian dengan subjek dan permasalahan yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Jayadi, S. (2022). *_Konsep dasar sosiologi budaya: Definisi dan teori_*. Yogyakarta: Pustaka Egaliter.
- Juariyah. (2012). Miskomunikasi antarbudaya mahasiswa pendatang di Kabupaten Jember. *_Jurnal Ilmu Komunikasi, 10_(3), 251–261.*
- Kuswandi, I. (2017). Prilaku komunikasi antarbudaya di kampus pesantren: Studi mahasiswa Palembang di kampus IDIA Prenduan Sumenep Madura. *_Kontekstualita: Jurnal Penelitian Sosial dan Keagamaan, 34_(2), 18–39.*
- Samad, A. M. (2024). Konseling individu teknik assertive training pada siswa korban bullying. *_Jurnal Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen), 4_(1), 40–46.* <https://doi.org/10.31960/dikdasmen-v4i1-2384>
- Setianingrum, A. D., Rahayu, R. D., Syafa'ah, S., Putri, E. D. F., Belfas, N. A. P., Shafie, E. N., Fauziah, V. N., Mandalajati, M. A., Mawarda, I. A., & Setyanti, K. M. (2026). Perbedaan

cara adaptasi di dunia perkuliahan antara mahasiswa perantauan dengan mahasiswa penduduk lokal Jurusan Pendidikan Biologi UNNES angkatan 2025. *Jurnal Majemuk*, 5_(1), 1340–1349.

Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development*, 70_(4).

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

Wijayanti, S. R., Utami, C. T., Putri, G. M. C., Nisa, M. K., Ramadhani, N. O., Sifa, N., Rahmadani, N., Bestari, P. H., & Setyawati, W. (2026). Sikap empati: Perbedaan suku dan agama antar teman sebaya. *Multikultural: Jurnal Ilmu Sosial*, 04_(01), 15–28.

Yusuf, S., & Nurihsan, J. (2019). *Landasan bimbingan dan konseling*. Bandung: Remaja Rosdakarya..