



Analisis Komunikasi Toxic dalam Perspektif Konseling Lintas Budaya pada Mahasiswa

Fina Nurhaliza

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: finanurhaliza27@gmail.com, fadhillayusri@gmail.com

Abstract. *Interpersonal communication is an important part of students' social lives, especially in a multicultural campus environment. Differences in communication cultures often lead to misunderstandings, interpersonal conflicts, and the emergence of toxic communication behaviors when individuals lack adequate cultural sensitivity. This phenomenon was experienced by a student identified as A, who is from Dumai and struggled to adapt to the Minang communication culture due to a spontaneous speaking style that was perceived as rude by those around him. This study aims to analyze toxic communication from a cross-cultural counseling perspective among students and to identify counseling strategies used to assist the client's social adjustment process. This study employs a qualitative approach using a case study design. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis involves data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results indicate that interpersonal communication conflicts are influenced by differences in communication culture, low cultural sensitivity, poor emotional regulation, and the influence of the social environment. A cross-cultural counseling approach utilizing self-reflection, role-play, and empathy-building techniques helps clients enhance their cultural awareness, interpersonal communication skills, and emotional regulation. The findings of this study indicate that cross-cultural counseling is effective in helping students understand cultural differences in communication and build more harmonious social relationships in a multicultural environment.*

Keywords: *Toxic Communication, Cross-Cultural Counseling, Students*

Abstrak. Komunikasi interpersonal merupakan bagian penting dalam kehidupan sosial mahasiswa, terutama di lingkungan kampus yang multikultural. Perbedaan budaya komunikasi sering kali menimbulkan kesalahpahaman, konflik interpersonal, dan munculnya perilaku komunikasi toxic apabila individu tidak memiliki sensitivitas budaya yang baik. Fenomena tersebut dialami oleh mahasiswa berinisial A yang berasal dari Dumai dan mengalami kesulitan beradaptasi dengan budaya komunikasi Minang karena gaya bicara yang spontan dan dianggap kasar oleh lingkungan sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi toxic dalam perspektif konseling lintas budaya pada mahasiswa serta mengetahui strategi konseling yang digunakan untuk membantu proses penyesuaian sosial konseli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh perbedaan budaya komunikasi, rendahnya sensitivitas budaya, lemahnya pengendalian emosi, dan pengaruh lingkungan sosial. Pendekatan konseling lintas budaya dengan teknik refleksi diri, role play, dan pengembangan empati membantu konseli meningkatkan kesadaran budaya, kemampuan komunikasi interpersonal, serta pengendalian emosi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa konseling lintas budaya efektif membantu mahasiswa memahami perbedaan budaya komunikasi dan membangun hubungan sosial yang lebih harmonis di lingkungan multikultural.

Kata Kunci: Komunikasi Toxic, Konseling Lintas Budaya, Mahasiswa

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena melalui komunikasi individu dapat menyampaikan ide, kebutuhan, emosi, serta perasaan kepada orang lain. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga menjadi

sarana membangun hubungan interpersonal dan menjaga keharmonisan sosial. Dalam masyarakat multikultural seperti Indonesia, perbedaan budaya memengaruhi cara individu berbicara, memilih kata, memahami makna, serta menafsirkan perilaku komunikasi orang lain. Perbedaan tersebut sering kali menimbulkan kesalahpahaman apabila individu tidak memiliki sensitivitas budaya yang baik. Ucapan yang dianggap biasa dalam suatu budaya belum tentu dapat diterima dengan baik pada budaya lain. Penelitian mengenai komunikasi antarbudaya menunjukkan bahwa perbedaan nilai, norma, bahasa, dan stereotip budaya dapat menjadi hambatan dalam interaksi sosial mahasiswa di lingkungan kampus multicultural (Wahyuni & Hikmah, 2024).

Mahasiswa merupakan individu yang hidup di lingkungan sosial yang heterogen dan memiliki latar belakang budaya yang berbeda-beda. Dalam kehidupan kampus, mahasiswa dituntut memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar mampu beradaptasi dengan lingkungan sosial baru (Aulia et al., 2025). Namun pada kenyataannya, masih banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan pola komunikasi dengan lingkungan sosial multikultural. Sebagian mahasiswa masih menggunakan gaya komunikasi yang dipengaruhi oleh kebiasaan budaya asal tanpa mempertimbangkan nilai budaya lawan bicara sehingga memunculkan konflik interpersonal dan kesalahpahaman sosial. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh penting terhadap hubungan sosial, keterbukaan diri, dan partisipasi mahasiswa di lingkungan kampus. Selain itu, kemampuan akomodasi komunikasi juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan interpersonal antarbudaya pada mahasiswa (Rahman, 2024).

Fenomena tersebut juga dialami oleh mahasiswa berinisial A yang berasal dari Dumai dan sedang menempuh pendidikan di lingkungan budaya Minang. Konseli terbiasa menggunakan bahasa yang spontan dan cenderung kasar dalam komunikasi sehari-hari karena dianggap wajar dalam lingkungan sosial asalnya. Akan tetapi, ketika berinteraksi dengan teman-teman yang berasal dari budaya Minang, beberapa ucapan yang disampaikan dianggap menyinggung dan toxic sehingga memicu konflik interpersonal dan menurunkan kualitas hubungan sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan budaya sangat memengaruhi cara individu memaknai komunikasi interpersonal. Dalam perspektif konseling lintas budaya, permasalahan komunikasi tidak hanya dipahami sebagai persoalan perilaku individu, tetapi juga dipengaruhi oleh perbedaan nilai budaya dalam memahami makna suatu komunikasi (Fitri & Yuliana, 2024). Oleh sebab itu, pendekatan konseling lintas budaya diperlukan untuk membantu konseli memahami karakteristik budaya lain, meningkatkan sensitivitas budaya, dan mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang lebih adaptif (Hpar et al., 2024).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya membangun kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa di lingkungan multikultural agar tercipta hubungan sosial yang harmonis dan minim konflik. Mahasiswa yang tidak mampu menyesuaikan pola komunikasinya dengan lingkungan sosial baru berpotensi mengalami penolakan sosial, konflik interpersonal, hingga kesulitan beradaptasi di lingkungan kampus. Penelitian ini juga penting karena dapat menjadi bahan rujukan bagi layanan bimbingan dan konseling, khususnya konseling lintas budaya, dalam membantu mahasiswa memahami perbedaan budaya komunikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi interpersonal dan konseling lintas budaya pada mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi multicultural (Wahyuni & Hikmah, 2024).

Kesenjangan penelitian (research gap) dalam kajian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik membahas permasalahan komunikasi interpersonal mahasiswa akibat perbedaan budaya komunikasi dalam perspektif konseling lintas budaya. Sebagian besar

penelitian sebelumnya lebih berfokus pada komunikasi antarbudaya secara umum, keterbukaan diri mahasiswa, atau hubungan komunikasi interpersonal dalam aktivitas kampus. Sementara itu, penelitian yang mengkaji konflik komunikasi akibat perbedaan gaya bicara mahasiswa perantauan dan upaya penanganannya melalui pendekatan konseling lintas budaya masih relatif sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara mendalam dinamika komunikasi interpersonal mahasiswa berinisial A dalam lingkungan budaya Minang serta relevansi pendekatan konseling lintas budaya dalam membantu proses penyesuaian sosial konseli (Rahman, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi toxic yang dialami mahasiswa dalam konteks perbedaan budaya komunikasi. Studi kasus digunakan untuk mengkaji secara rinci pengalaman mahasiswa berinisial A yang berasal dari Dumai dan sedang beradaptasi di lingkungan budaya Minang. Penelitian ini berfokus pada dinamika komunikasi interpersonal, penyebab munculnya konflik sosial, serta upaya penanganan melalui pendekatan konseling lintas budaya. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai makna, pengalaman, dan kondisi sosial yang dialami konseli dalam kehidupan sehari-hari.

Subjek penelitian adalah mahasiswa berinisial A yang mengalami konflik interpersonal akibat perbedaan gaya komunikasi budaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat perilaku komunikasi konseli dalam lingkungan sosialnya, sedangkan wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, perasaan, serta pandangan konseli terkait konflik komunikasi yang dialami. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan proses konseling dan hasil refleksi konseli. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik agar data yang diperoleh lebih valid dan terpercaya. Penelitian ini juga menerapkan etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas konseli serta menghargai latar belakang budaya konseli selama proses penelitian berlangsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil proses konseling, konseli berinisial A mengalami konflik sosial akibat penggunaan bahasa yang dianggap kasar oleh teman-temannya. Dalam kehidupan sehari-hari, konseli sering menggunakan kata-kata spontan ketika bercanda maupun saat merasa kesal. Menurut konseli, gaya komunikasi tersebut merupakan hal yang biasa dalam lingkungan sosial tempat ia tumbuh. Akan tetapi, ketika berada di lingkungan sosial yang berbeda budaya, ucapan tersebut dipersepsikan secara berbeda oleh teman-temannya. Beberapa teman merasa tersinggung dan tidak nyaman dengan gaya komunikasi konseli. Akibatnya, hubungan sosial konseli dengan teman-temannya menjadi kurang harmonis dan memunculkan konflik interpersonal.

Dalam perspektif konseling lintas budaya, konflik tersebut dipengaruhi oleh adanya perbedaan budaya komunikasi antara budaya Dumai dan budaya Minang. Budaya Dumai cenderung menggunakan gaya komunikasi yang lebih santai dan spontan, sedangkan budaya Minang lebih menjunjung kesopanan dan kehati-hatian dalam berbicara. Dari aspek kognitif,

konseli belum sepenuhnya memahami dampak negatif dari perkataan yang disampaikan kepada orang lain. Konseli lebih berfokus pada niat bercanda tanpa mempertimbangkan bagaimana ucapan tersebut diterima oleh lawan bicara. Hal tersebut menunjukkan bahwa konseli masih memiliki kesadaran sosial yang rendah terhadap pengaruh komunikasi interpersonal. dari aspek emosional, konseli terlihat kurang mampu mengontrol emosi ketika sedang marah atau tersinggung. Konseli cenderung berbicara secara spontan tanpa mempertimbangkan dampak ucapan terhadap orang lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan pengendalian emosi konseli masih perlu dikembangkan.

Selain itu, faktor lingkungan sosial juga memengaruhi terbentuknya pola komunikasi konseli. Kebiasaan menggunakan bahasa kasar yang berlangsung dalam lingkungan pergaulan membuat perilaku tersebut dianggap normal oleh konseli. Namun, ketika berada di lingkungan budaya yang berbeda, pola komunikasi tersebut menimbulkan konflik sosial dan mengurangi kualitas hubungan interpersonal. permasalahan komunikasi toxic juga memberikan dampak negatif terhadap perkembangan sosial konseli. Dalam jangka pendek, perilaku komunikasi tersebut menyebabkan munculnya konflik interpersonal dan menimbulkan rasa tidak nyaman pada lingkungan sekitar. Dalam jangka panjang, perilaku tersebut dapat memengaruhi citra diri konseli dalam lingkungan sosial dan akademik. mahasiswa yang memiliki pola komunikasi kurang baik akan mengalami kesulitan dalam membangun hubungan sosial yang sehat. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal dan sensitivitas budaya menjadi aspek penting yang perlu dikembangkan dalam kehidupan mahasiswa.

Intervensi Konseling

Pendekatan yang digunakan dalam kasus ini adalah konseling lintas budaya dengan pendekatan humanistik dan behaviorial. Pendekatan tersebut dipilih karena permasalahan yang dialami konseli tidak hanya berkaitan dengan perilaku komunikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor budaya dan lingkungan sosial. pada tahap awal, konselor membangun hubungan yang hangat dan terbuka dengan konseli agar proses konseling dapat berjalan secara nyaman dan tidak menghakimi. Konselor memberikan kesempatan kepada konseli untuk menceritakan pengalaman sosial dan konflik yang dialami.

Selanjutnya, konselor membantu konseli meningkatkan kesadaran diri terhadap dampak perilaku komunikasi yang dilakukan. Konselor menggunakan teknik refleksi diri dan eksplorasi pengalaman agar konseli mampu memahami bahwa ucapan yang dianggap bercanda dapat menimbulkan rasa sakit hati pada orang lain. konselor juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya sensitivitas budaya dalam komunikasi interpersonal. Konseli diarahkan untuk memahami bahwa setiap budaya memiliki norma komunikasi yang berbeda sehingga penggunaan bahasa harus disesuaikan dengan lingkungan sosial tempat individu berada. selain itu, teknik role play digunakan untuk melatih konseli dalam memilih kata-kata yang lebih sopan dan menghargai perasaan orang lain. Melalui latihan tersebut, konseli belajar mengontrol emosi, memahami sudut pandang orang lain, dan membangun hubungan sosial yang lebih positif. Konselor juga membantu konseli mengembangkan empati terhadap pengalaman emosional teman-temannya. Konseli diajak memahami bahwa dampak dari sebuah ucapan sering kali lebih penting daripada niat ketika mengucapkannya.

Strategi Konseling Berwawasan Budaya

Strategi konseling dilakukan dengan mengedepankan nilai toleransi, empati, dan penghargaan terhadap keberagaman budaya. Konselor tidak memihak salah satu budaya, tetapi

membantu konseli memahami bahwa setiap individu memiliki cara komunikasi yang berbeda sesuai dengan latar budaya masing-masing. dalam proses konseling, konselor menanamkan nilai-nilai budaya Indonesia seperti sopan santun, tenggang rasa, dan menjaga keharmonisan hubungan sosial. Konselor membantu konseli memahami bahwa komunikasi yang baik tidak hanya dilihat dari niat berbicara, tetapi juga dari dampak ucapan terhadap perasaan orang lain.

Konselor juga membantu konseli mengembangkan cultural awareness atau kesadaran budaya. Konseli diarahkan untuk memahami bahwa keberagaman budaya membutuhkan kemampuan menyesuaikan diri dalam komunikasi interpersonal. selain itu, strategi konseling dilakukan melalui pendekatan persuasif dan dialogis. Konselor tidak langsung menyalahkan konseli, tetapi membantu konseli memahami bahwa konflik yang terjadi dipengaruhi oleh perbedaan nilai budaya dalam memaknai komunikasi. pendekatan ini membantu konseli meningkatkan cultural sensitivity sehingga lebih mampu memahami perasaan orang lain dan menghindari perilaku komunikasi yang berpotensi menimbulkan konflik.

Etika Konseling Lintas Budaya

Etika konseling lintas budaya menuntut konselor untuk bersikap objektif, empati, terbuka, dan tidak menghakimi konseli. Konselor harus menghargai latar belakang budaya konseli tanpa memaksakan nilai budaya tertentu selama proses konseling berlangsung. dalam kasus ini, konselor tidak langsung memberi label negatif terhadap konseli, tetapi berusaha memahami bahwa gaya komunikasi yang digunakan dipengaruhi oleh lingkungan budaya tempat konseli tumbuh. Konselor juga menghindari sikap bias budaya dengan tidak menganggap salah satu budaya lebih baik daripada budaya lainnya. Konselor berperan sebagai fasilitator yang membantu konseli memahami dirinya sendiri dan orang lain dalam konteks perbedaan budaya. selain itu, konselor menjaga hubungan profesional dan memberikan rasa aman kepada konseli selama proses konseling berlangsung. Sikap empati dan penerimaan membantu konseli merasa dipahami sehingga lebih terbuka dalam mengungkapkan pengalaman sosial yang dialami.

KESIMPULAN

Permasalahan komunikasi toxic pada mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga dipengaruhi oleh perbedaan budaya dalam komunikasi interpersonal. Perbedaan nilai budaya antara budaya Dumai dan budaya Minang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam hubungan sosial konseli. rendahnya sensitivitas budaya, lemahnya pengendalian emosi, serta pengaruh lingkungan sosial menjadi faktor utama munculnya perilaku komunikasi toxic. Konflik interpersonal yang muncul memberikan dampak negatif terhadap hubungan sosial dan perkembangan pribadi konseli. Pendekatan konseling lintas budaya menjadi strategi yang tepat untuk membantu konseli meningkatkan kesadaran budaya, empati, pengendalian emosi, dan keterampilan komunikasi interpersonal. Melalui proses konseling, konseli diharapkan mampu membangun hubungan sosial yang lebih sehat, harmonis, dan menghargai keberagaman budaya dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, F., Lubis, F. O., & Nayiroh, L. (2025). *Keterbukaan Diri Mahasiswa FISIP Universitas Singaperbangsa Karawang dalam Hubungan Pertemanan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56832/edu.v5i2.1168>

- Fitri, V. N., & Yuliana, N. (2024). *Peran Komunikasi Antarbudaya pada Mahasiswa dengan Empat Etnis Berbeda di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jkom.v15i1.22835>
- Hpar, W. P. P., Kurniawan, W., Umair, T. R., Rahman, N. A., Islamiah, J., & Wahyuni, W. (2024). Analisis Konvergensi dan Divergensi Komunikasi Antarbudaya: Studi Kasus Komunikasi Mahasiswa Papua di Universitas Mataram. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1.1204>
- Rahman, R. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Mahasiswa Universitas Hang Tuah Pekanbaru dalam Kegiatan Kampus. *Sagara Komunika*. <https://doi.org/https://doi.org/10.25311/sagara/Vol1.Iss1.2024>
- Wahyuni, S., & Hikmah, S. N. A. (2024). Ragam Bahasa Mahasiswa Multikultural dalam Mewujudkan Keharmonisan Komunikasi Interpersonal di Lingkungan Kampus. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*. <https://doi.org/https://doi.org/10.54373/imeij.v5i6.2156>