E-ISSN: 3025-0994
Halaman 5013-5026
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Memahami Kesalahpahaman Gaya Komunikasi Dalam Interaksi Antarbudaya: Toleransi, Batas Etis, dan Kepercayaan Diri Dalam Perspektif Konseling Multibudaya

Eni Kusuma[1], Dhea Aprilia Ananda[2], Nindy Dwi Aryani[3], Vina Putria Alviolita[4], Putri Utami[5], Mellyn Yulia Ine Adesti[6]

[1,2,3,4,5,6] Program Studi Bimbingan dan Konseling, Universitas PGRI Banyuwangi
e-mail: enikusumawati270877@gmail.com, dheaazzahra909@gmail.com, nindydwiaryani@gmail.com, vinaputriaalviolita@gmail.com, uuutaaamiii3@gmail.com, mellynyulia5@gmail.com

Abstrak

Perbedaan latar belakang budaya dapat memengaruhi cara individu menyampaikan pesan, menafsirkan ucapan, serta membangun hubungan sosial. Dinamika ini kerap memicu hambatan komunikasi lintas budaya apabila tidak disertai dengan kesadaran serta kepekaan terhadap keragaman norma interaksi. Artikel ini membahas perbedaan gaya komunikasi dalam ilustrasi interaksi mahasiswa berlatar budaya Jawa dan Madura. Seorang mahasiswa asal Madura digambarkan memiliki intonasi bicara yang tegas dan relatif tinggi, sementara sebagian teman dari lingkungan mayoritas Jawa menafsirkan intonasi tersebut sebagai kemarahan. Kesalahpahaman yang berulang dapat membuat mahasiswa tersebut merasa minder, terlalu berhati-hati, dan khawatir tidak dapat menjadi dirinya sendiri, sehingga berpotensi menghambat adaptasi akademik maupun perkembangan psikologisnya di lingkungan kampus. Artikel ini menggunakan metode studi pustaka dengan pendekatan deskriptif-konseptual melalui penelaahan berbagai literatur relevan mengenai komunikasi antarbudaya dan bimbingan konseling lintas budaya. Pembahasan menekankan bahwa memahami latar belakang budaya tidak sama dengan membenarkan seluruh perilaku. Toleransi perlu berjalan bersama batas etis, penghormatan terhadap martabat orang lain, dan tanggung jawab individu atas dampak perilakunya. Dalam layanan konseling multibudaya, konselor perlu menghindari stereotip, mengeksplorasi makna budaya menurut konseli, serta membantu konseli mengembangkan komunikasi yang efektif tanpa kehilangan identitas dan kepercayaan dirinya. Artikel ini menyimpulkan bahwa penerimaan budaya dan tanggung jawab interpersonal harus dibangun secara seimbang guna menciptakan harmoni sosial serta lingkungan pendidikan yang inklusif.

Kata Kunci: Konseling Multibudaya, Komunikasi Antarbudaya, Toleransi, Batas Etis, Kepercayaan Diri

Abstract

Differences in cultural backgrounds can influence how individuals convey messages, interpret speech, and build social relationships. These dynamics frequently trigger cross-cultural communication barriers when not accompanied by awareness and sensitivity toward diverse interaction norms. This article discusses differences in communication styles through an illustration of interactions between students from Javanese and Madurese cultural backgrounds. A student from Madura is depicted as speaking with a firm and relatively loud intonation, whereas some peers from a predominantly Javanese environment interpret that intonation as anger. Repeated misunderstandings can cause the student to feel inferior, overly cautious, and worried about not being able to be themselves, thereby potentially hindering their academic adaptation and psychological development within the campus environment. This article employs a literature review method with a descriptive-conceptual approach by examining various relevant works on intercultural communication and cross-cultural counseling. The discussion emphasizes that understanding cultural backgrounds is not synonymous with justifying all behaviors. Tolerance must go hand in hand with ethical boundaries, respect for the dignity of others, and individual accountability for the impact of one's behavior. In multicultural counseling services, counselors need to avoid stereotypes, explore cultural meanings from the counselee's perspective, and assist counselees in developing effective communication without losing their identity and self-confidence. The article concludes that cultural acceptance and interpersonal responsibility must be built in a balanced manner to foster social harmony and an inclusive educational environment.

Keywords : Multicultural Counseling, Intercultural Communication, Tolerance, Ethical Boundaries, Self-Confidence

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan masyarakat yang memiliki keragaman suku, bahasa, kebiasaan, nilai, dan cara berinteraksi. Keberagaman tersebut menjadi kekayaan sosial, tetapi juga dapat menimbulkan kesalahpahaman apabila individu menilai perilaku orang lain hanya berdasarkan kebiasaan budaya yang dimilikinya sendiri. Salah satu bentuk perbedaan yang mudah dijumpai dalam kehidupan sehari-hari adalah gaya komunikasi, misalnya pilihan kata, volume suara, intonasi, kecepatan berbicara, ekspresi wajah, dan cara menyampaikan ketidaksetujuan.

Dalam interaksi antarbudaya, pesan tidak hanya diterima berdasarkan kata-kata yang diucapkan. Pendengar juga menafsirkan nada suara, ekspresi, situasi, hubungan antarindividu, dan kebiasaan komunikasi yang telah dipelajari. Penelitian (Pekerti & Thomas, 2015) menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dapat berkaitan dengan nilai budaya dan konsep diri. Namun, temuan mengenai kelompok budaya tertentu tidak boleh digunakan untuk menyimpulkan bahwa semua anggota kelompok memiliki pola komunikasi yang sama.

Kesalahpahaman semacam ini juga terekam dalam penelitian di Indonesia. (Irawaty & Prasastiningtyas, 2023) membahas peran komunikasi lintas budaya dalam fungsi sosial

sekaligus potensi masalah yang muncul pada mahasiswa pertukaran pelajar. (Dwiyanti, 2025) melaporkan bahwa mahasiswa Jawa di Universitas Trunojoyo Madura cenderung memandang orang Madura berbicara dengan keras, meskipun sebagian dari mereka mengakui bahwa anggapan itu tidak mewakili seluruh kelompok, dan upaya mengatasi stereotip dilakukan melalui peningkatan interaksi. (Nur Azizah et al., 2023) juga mengkaji stereotip budaya Madura yang dimiliki etnik Jawa di Desa Jaddung, Pamekasan. Di sisi lain, (Fajrie et al., 2021) menemukan bahwa interaksi santri Jawa dan Madura di Pondok Pesantren Amtsilati Jepara ditandai keterbukaan dan saling pengertian tanpa diskriminasi, prasangka, ataupun etnosentrisme. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antarkelompok dipengaruhi konteks dan tidak dapat digeneralisasi.

Dalam kajian yang lebih dekat dengan layanan konseling, (Fakhriyani et al., 2025) menggambarkan bahwa masyarakat Madura mengungkapkan perasaan baik secara langsung (blak-blakan) maupun tidak langsung melalui bahasa simbolik yang bertumpu pada nilai martabat, tengka (adab), sabbhar (ketabahan), dan solidaritas sosial, serta menegaskan bahwa pemahaman tersebut penting bagi hubungan konseling yang efektif dan peka budaya. (Latif et al., 2023) melaporkan rendahnya kecerdasan budaya guru bimbingan dan konseling, sehingga pengembangan kepekaan budaya konselor masih diperlukan. (Aisyah & Yusri, 2026) melaporkan bahwa teknik komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya mengurangi perilaku menghindar pada mahasiswa yang mengalami konflik pertemanan. Selain itu, meta-analisis (Laukka & Elfenbein, 2021) menunjukkan bahwa emosi dari suara dikenali lebih akurat oleh pendengar yang sebudaya dengan penutur dibandingkan pendengar dari budaya lain, sehingga penafsiran nada bicara dapat berbeda ketika latar budaya berbeda.

Ilustrasi yang menjadi perhatian dalam artikel ini adalah pengalaman seorang mahasiswa asal Madura yang dikenal baik, tetapi terbiasa berbicara dengan intonasi tegas dan relatif tinggi. Di lingkungan perkuliahan yang sebagian besar teman-temannya berasal dari Jawa, gaya bicara tersebut terkadang ditafsirkan sebagai tanda marah atau membentak. Mahasiswa tersebut kemudian merasa minder dan takut berbicara terlalu keras atau dianggap tidak sopan. Ia menjadi sangat menjaga sikap sehingga khawatir tidak dapat mengekspresikan diri secara alami.

Kasus tersebut perlu dipahami secara hati-hati. Artikel ini tidak bermaksud menyatakan bahwa seluruh orang Madura berbicara keras atau seluruh orang Jawa berbicara lembut. Setiap kelompok budaya memiliki keragaman internal. Gaya komunikasi juga dipengaruhi oleh keluarga, lingkungan, kepribadian, usia, pengalaman, dan situasi. Latar budaya merupakan salah satu konteks untuk memahami perilaku, bukan satu-satunya penjelasan.

Persoalan utama bukan sekadar apakah nada bicara seseorang tinggi atau rendah, melainkan bagaimana maksud pembicara ditafsirkan, bagaimana dampaknya terhadap pendengar, dan bagaimana kedua pihak membangun komunikasi yang saling menghormati. Pemahaman budaya tidak boleh berubah menjadi pembenaran atas perilaku yang menghina, mengancam, atau merendahkan. Sebaliknya, penilaian terhadap perilaku juga tidak boleh berubah menjadi penolakan terhadap identitas budaya seseorang.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu umumnya menelaah stereotip, pola komunikasi, ekspresi emosi, atau efektivitas teknik konseling secara terpisah. Kajian yang secara terpadu menghubungkan (1) salah tafsir intonasi sebagai kemarahan, (2) dampaknya terhadap kepercayaan diri dan ekspresi diri individu yang gaya bicaranya ditafsirkan keliru, (3) batas etis agar pemahaman budaya tidak menjadi pembenaran perilaku yang merugikan, dan (4) peran konselor multibudaya dalam konteks mahasiswa Jawa dan Madura tampaknya masih terbatas. Artikel ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut. Kontribusi artikel ini bersifat konseptual, yaitu (a) mengajukan pembedaan antara intonasi, maksud, dan tindakan sebagai kerangka membaca kesalahpahaman komunikasi, (b) merumuskan pertimbangan batas etis toleransi budaya, dan (c) menguraikan implikasinya bagi langkah kerja konselor dan calon konselor. Sebagai kajian konseptual, artikel ini tidak dimaksudkan menggantikan penelitian empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk: (1) menjelaskan hubungan antara latar budaya dan persepsi terhadap gaya komunikasi; (2) mengkaji dampak kesalahpahaman komunikasi terhadap kepercayaan diri dan ekspresi diri; (3) menjelaskan batas etis toleransi budaya; serta (4) menguraikan peran konselor dalam membantu individu membangun komunikasi yang sehat dalam lingkungan multibudaya.

METODE

Artikel ini menggunakan metode studi pustaka dengan pendekatan deskriptif-konseptual. Bahan kajian diperoleh dari pedoman profesional, laporan lembaga, dan artikel jurnal yang membahas kompetensi konseling multibudaya, kerendahan hati budaya (cultural humility), komunikasi antarbudaya, stereotip dan prasangka etnis, persepsi emosi dari suara, serta hubungan budaya dan konsep diri.

Penelusuran pustaka dilakukan pada November 2026 melalui mesin pencari akademik dan portal jurnal daring, termasuk Portal Garuda dan laman penerbit jurnal. Kata kunci disusun dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, antara lain “komunikasi antarbudaya Jawa Madura”, “stereotip etnis Madura”, “konseling multibudaya”, “konseling lintas budaya”, “cultural humility counseling”, “cross-cultural emotion recognition vocal expression”, dan “assertive communication cross-cultural counseling”. Seleksi dilakukan secara bertahap melalui pemeriksaan judul, pembacaan abstrak, dan pencatatan informasi bibliografis sebelum sumber ditetapkan untuk dirujuk. Sumber dimasukkan apabila (a) berupa artikel jurnal atau dokumen pedoman atau laporan lembaga profesional, (b) relevan dengan salah satu dari empat tujuan kajian, (c) memiliki identitas bibliografis yang lengkap dan dapat ditelusuri melalui DOI atau laman jurnal, serta (d) diutamakan terbitan 2021–2026. Skripsi, tesis, dan dokumen tanpa informasi penerbitan yang jelas tidak digunakan. Sumber yang lebih lama, yaitu (Association, 2017; Clauss-Ehlers et al., 2019; Hook et al., 2013; Mosher et al., 2017; National Academies of Sciences and Medicine, 2014; Pekerti & Thomas, 2015; Soto et al., 2018), tetap dipertahankan karena menjadi landasan konsep yang banyak dirujuk. Dengan proses tersebut, artikel ini merujuk 25 sumber, terdiri atas 23 artikel jurnal dan 2 dokumen pedoman atau laporan lembaga, dan 18 di antaranya terbit pada 2021–2026.

Kasus Jawa-Madura dalam artikel ini disajikan sebagai ilustrasi konseptual berdasarkan contoh pengalaman yang diceritakan, bukan sebagai data penelitian lapangan. Dialog yang ditampilkan merupakan rekonstruksi untuk menjelaskan kemungkinan dinamika komunikasi, bukan kutipan wawancara atau percakapan asli. Oleh karena itu, artikel ini tidak mengklaim telah mengukur tingkat kepercayaan diri, frekuensi konflik, atau karakteristik seluruh mahasiswa dari kelompok budaya tertentu.

Analisis dilakukan secara tematik-konseptual dalam empat langkah. Pertama, setiap sumber dibaca untuk mencatat konsep dan temuan utamanya. Kedua, catatan dikelompokkan ke dalam empat tema yang sejalan dengan tujuan kajian, yaitu budaya dan persepsi gaya komunikasi, dampak terhadap kepercayaan diri dan ekspresi diri, batas etis toleransi, serta peran konselor. Ketiga, setiap tema dihubungkan dengan ilustrasi kasus untuk melihat kesesuaian dan perbedaannya, serta dibandingkan antarsumber untuk melihat temuan yang sejalan dan yang berbeda. Keempat, hasil perbandingan dirumuskan menjadi pemahaman dan implikasi bagi praktik konseling multibudaya, dengan tetap memperhatikan keterbatasan bahwa kajian ini tidak melibatkan pengumpulan data empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Budaya dan Perbedaan Gaya Komunikasi

Budaya membentuk cara individu mempelajari bahasa, sopan santun, ekspresi emosi, dan kebiasaan berinteraksi. Dalam kehidupan sehari-hari, seseorang dapat menganggap gaya komunikasi yang biasa digunakan di rumah atau lingkungannya sebagai hal yang wajar. Ketika bertemu orang dengan kebiasaan berbeda, perilaku yang sama dapat memperoleh makna yang berbeda.

(National Academies of Sciences and Medicine, 2014) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam kompetensi budaya. Konselor perlu memahami bahwa pola komunikasi dapat bervariasi di dalam maupun antar kelompok, serta dipengaruhi oleh kelas sosial, gender, wilayah, agama, subkultur, dan pengalaman individu. Karena itu, konselor tidak boleh menyimpulkan identitas atau karakter seseorang hanya dari aksen, bahasa, atau perilakunya.

Dalam ilustrasi kasus, mahasiswa asal Madura mungkin menganggap intonasi tegas sebagai cara berbicara sehari-hari. Sebagian teman yang terbiasa dengan intonasi berbeda mungkin menafsirkannya sebagai kemarahan. Perbedaan tersebut dapat menimbulkan jarak apabila pihak yang mendengar langsung memberi label negatif, sementara pembicara tidak mengetahui bahwa gaya komunikasinya ditafsirkan secara berbeda.

Penting untuk membedakan antara intonasi, maksud, dan tindakan. Nada suara tinggi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa seseorang sedang marah atau berniat menyakiti. Sebaliknya, apabila seseorang menggunakan teriakan untuk mengancam, menghina, atau mempermalukan orang lain, perilaku tersebut perlu dibahas berdasarkan tindakan dan dampaknya, bukan semata-mata dijelaskan melalui budaya.

Pembahasan ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu. (Dwiyanti, 2025) melaporkan bahwa mahasiswa Jawa cenderung memandang orang Madura berbicara dengan keras, tetapi sebagian responden mengakui bahwa pandangan itu tidak mewakili seluruh kelompok. Pola ini mirip dengan ilustrasi kasus, ketika intonasi tegas dibaca sebagai

kemarahan, dan mendukung perlunya menghindari generalisasi. (Fakhriyani et al., 2025) menunjukkan bahwa ungkapan perasaan pada masyarakat Madura dapat disampaikan secara langsung (blak-blakan) maupun melalui bahasa simbolik yang bertumpu pada nilai martabat, tengka, sabbhar, dan solidaritas sosial, sedangkan (Majid et al., 2023) membahas tengka sebagai tradisi pendidikan sosial-religius dalam masyarakat Madura. Jika dibaca bersama, temuan tersebut mendukung pandangan bahwa cara bicara yang terdengar tegas dapat berjalan bersama nilai kesopanan dan martabat, sehingga nada bicara tidak selalu dapat disamakan dengan kemarahan. (Setyaningsih, 2021) juga meneliti bagaimana situasi sosial dan nilai budaya Madura memengaruhi regulasi emosi individu etnis Madura, yang berarti ekspresi emosi perlu dibaca bersama konteks sosial dan nilai yang melatarinya.

Dari sisi persepsi suara, meta-analisis (Laukka & Elfenbein, 2021) terhadap 37 studi lintas budaya tentang pengenalan emosi dari prosodi ujaran dan vokalisasi nonlinguistik menunjukkan adanya keunggulan dalam kelompok (in-group advantage), yaitu emosi dikenali lebih akurat oleh pendengar yang sebudaya dengan penutur, dan akurasi menurun ketika jarak budaya makin besar. (Mauchand & Pell, 2021) juga mengkaji penilaian terhadap ujaran bernada keluhan dari aspek prosodi, pilihan kata, dan budaya. Temuan ini membantu menjelaskan mengapa intonasi yang sama dapat dimaknai berbeda. Namun, penelitian tersebut tidak secara khusus melibatkan penutur Jawa dan Madura, sehingga pemakaiannya di sini bersifat penjelasan konseptual, bukan bukti langsung.

3.2 Ilustrasi Kasus: Mahasiswa Berlatar Budaya Madura di Lingkungan Mayoritas Jawa

Seorang mahasiswa asal Madura dikenal sebagai pribadi yang baik dan dapat bergaul dengan teman-temannya. Dalam percakapan, ia terbiasa menggunakan intonasi yang tegas dan relatif tinggi. Sebagian teman kuliahnya yang berasal dari Jawa merasa bahwa cara bicara tersebut terdengar seperti membentak atau sedang marah. Mahasiswa tersebut sebenarnya tidak selalu bermaksud menunjukkan kemarahan.

Setelah mengalami atau mengantisipasi kesalahpahaman, mahasiswa itu merasa minder. Ia menjadi lebih berhati-hati dalam berbicara, memikirkan setiap kata, dan takut nada bicaranya dianggap berlebihan. Ia berpotensi menahan pendapat dan membatasi ekspresi diri agar tidak memperoleh penilaian negatif. Situasi ini menunjukkan bahwa kesalahpahaman komunikasi dapat memengaruhi rasa nyaman dan keberanian seseorang untuk berpartisipasi dalam lingkungan sosial.

Kasus ini juga menunjukkan bahwa penyesuaian diri memiliki dua sisi. Penyesuaian dapat menjadi keterampilan positif ketika seseorang belajar membaca situasi dan menyampaikan pesan secara efektif. Namun, penyesuaian dapat menjadi beban apabila dilakukan karena rasa takut ditolak, rasa malu terhadap identitas budaya, atau anggapan bahwa dirinya harus selalu berubah agar diterima.

Dampak yang digambarkan dalam ilustrasi ini sejalan dengan arah temuan (Dwiyanti, 2025) bahwa perbedaan latar sosial budaya dapat memicu stereotip yang memengaruhi interaksi, dan dengan kajian (Irawaty & Prasastiningtyas, 2023) yang menyoroti potensi masalah dalam komunikasi lintas budaya pada mahasiswa. Namun, berbeda dari (Fajrie et al., 2021) yang menemukan interaksi santri Jawa dan Madura yang terbuka tanpa prasangka, ilustrasi dalam artikel ini menggambarkan kesalahpahaman yang berulang.

Perbedaan ini mungkin berkaitan dengan konteks interaksi dan kesediaan kedua pihak untuk mengklarifikasi maksud, tetapi dugaan tersebut masih perlu diuji secara empiris.

3.3 Contoh Percakapan dan Analisis

A. Kesalahpahaman dalam menafsirkan nada bicara

Mahasiswa A (Madura): “Tugasnya sudah kamu kerjakan belum? Ayo segera diselesaikan, nanti terlambat mengumpulkan!”

Mahasiswa B (Jawa): “Kok nadamu tinggi sekali? Kamu sedang marah kepadaku?”

Mahasiswa A: “Aku tidak marah. Aku hanya mengingatkan supaya tugasnya selesai tepat waktu.”

Mahasiswa B: “Oh, aku mengira kamu kesal karena cara bicaramu terdengar seperti membentak.”

Mahasiswa A: “Aku paham sekarang. Memang aku terbiasa berbicara dengan intonasi seperti ini, tetapi maksudku bukan membentak.”

Analisis: Dialog tersebut memperlihatkan perbedaan antara maksud pembicara dan penafsiran pendengar. Klarifikasi membantu kedua pihak memeriksa maksud pesan sebelum menyimpulkan karakter seseorang. Sikap terbuka dan bertanya secara langsung lebih bermanfaat daripada memberi label berdasarkan satu ciri komunikasi.

B. Dampak kesalahpahaman terhadap kepercayaan diri

Mahasiswa A: “Sebenarnya aku ingin menyampaikan pendapat, tetapi takut nanti cara bicaraku dianggap marah lagi.”

Mahasiswa B: “Aku tidak ingin membuatmu takut berbicara. Aku hanya ingin kita sama-sama nyaman ketika berdiskusi.”

Mahasiswa A: “Kalau aku terus memikirkan setiap kata, aku jadi tidak nyaman dan merasa tidak bisa menjadi diriku sendiri.”

Mahasiswa B: “Aku akan berusaha tidak langsung menilai nada bicaramu. Kalau ada yang kurang nyaman, kita bisa saling menjelaskan.”

Analisis: Dialog ini menggambarkan kemungkinan dampak sosial-psikologis dari kesalahpahaman yang berulang. Individu dapat menjadi terlalu waspada dan mengurangi partisipasi. Dalam konseling, konselor perlu mengeksplorasi apakah kehati-hatian tersebut merupakan pilihan komunikasi yang sehat atau muncul karena ketakutan terhadap penolakan.

C. Batas toleransi dan tanggung jawab perilaku

Mahasiswa A: “Aku memang terbiasa berbicara keras. Jadi, kalau aku membentakmu, kamu harus memakluminya karena ini budayaku.”

Mahasiswa B: “Aku bisa memahami bahwa kamu terbiasa berbicara tegas. Namun, kalau ucapanmu merendahkan atau membuatku merasa terancam, aku tetap berhak menyampaikan bahwa aku tidak nyaman.”

Mahasiswa A: “Jadi aku harus mengubah semua cara bicaraku?”

Mahasiswa B: “Bukan begitu. Kita bisa saling menyesuaikan. Aku tidak akan langsung menganggapmu marah, dan kamu juga bisa mempertimbangkan dampak ucapanmu terhadap orang lain.”

Analisis: Dialog ini menegaskan bahwa memahami budaya tidak sama dengan membenarkan seluruh perilaku. Toleransi mengakui perbedaan, sedangkan tanggung jawab

etis mengharuskan setiap orang memperhatikan dampak tindakannya. Batas etis tidak ditentukan oleh suku seseorang, tetapi oleh prinsip saling menghormati, tidak merendahkan, tidak mengancam, dan tidak melakukan kekerasan.

3.4 Memahami Budaya Bukan Berarti Membenarkan Semua Perilaku

Prinsip utama yang perlu ditegaskan adalah bahwa budaya dapat menjadi konteks untuk memahami perilaku, tetapi bukan alasan otomatis untuk membenarkan tindakan yang merugikan. Sikap toleran berarti memberi ruang bagi perbedaan kebiasaan, cara berbicara, dan cara mengekspresikan diri. Akan tetapi, toleransi tidak mengharuskan seseorang menerima penghinaan, ancaman, atau perlakuan yang merendahkan.

Contoh sikap toleran adalah ketika seseorang berkata, “Saya memahami bahwa intonasi bicaramu memang tegas dan saya tidak akan langsung menganggapmu marah.” Sebaliknya, penggunaan budaya sebagai tameng terjadi ketika seseorang berkata, “Karena budaya saya seperti ini, saya bebas membentak atau menghina orang lain dan kamu tidak boleh keberatan.” Pernyataan kedua mengabaikan perasaan serta hak orang lain.

Batas etis dapat dilihat melalui beberapa pertimbangan: (1) apakah ucapan atau tindakan merendahkan martabat orang lain; (2) apakah terdapat unsur ancaman, penghinaan, pemaksaan, atau intimidasi; (3) bagaimana dampaknya terhadap orang yang menerima; (4) apakah pelaku bersedia mendengarkan umpan balik dan memperbaiki perilaku; serta (5) apakah standar yang digunakan diterapkan secara adil kepada semua orang tanpa membedakan suku.

Penilaian tetap perlu mempertimbangkan konteks dan tidak boleh terburu-buru. Satu kali berbicara dengan suara keras dalam situasi ramai, misalnya, tidak otomatis sama dengan tindakan membentak untuk mengintimidasi. Konselor perlu menggali peristiwa secara utuh, mendengarkan pihak-pihak yang terlibat, dan membedakan kebiasaan komunikasi dari perilaku yang memang merugikan.

Kerangka kerendahan hati budaya memperkuat posisi ini. (Mosher et al., 2017) menguraikan empat langkah penerapan kerendahan hati budaya dalam terapi, yaitu pemeriksaan dan kesadaran diri secara kritis, pembangunan aliansi terapeutik, perbaikan keretakan budaya (cultural ruptures), dan pengelolaan perbedaan nilai. Langkah terakhir relevan dengan pembahasan batas etis: perbedaan nilai perlu dikelola secara terbuka, bukan dihapus dan bukan pula dijadikan pembenaran. Dengan demikian, menghargai budaya konseli tidak berarti menyetujui semua perilakunya, sejalan dengan pembedaan antara identitas budaya dan perilaku spesifik yang diuraikan pada bagian ini.

3.5 Dampak terhadap Kepercayaan Diri dan Ekspresi Diri

Kepercayaan diri berkaitan dengan keyakinan individu terhadap kemampuan dan nilai dirinya. Ketika seseorang berulang kali merasa bahwa cara berbicaranya tidak diterima, ia dapat mulai meragukan dirinya sendiri. Dalam kasus ilustratif ini, mahasiswa menjadi takut berbicara dan merasa harus selalu mengendalikan ekspresi agar tidak dinilai negatif.

(Pekerti & Thomas, 2015) membahas peran konsep diri dalam komunikasi lintas budaya dan menunjukkan bahwa nilai budaya dapat berkaitan dengan cara individu berkomunikasi. Temuan tersebut membantu menjelaskan mengapa interaksi lintas budaya perlu dipahami secara kontekstual. Namun, konsep diri seseorang tidak dapat disimpulkan hanya dari latar suku atau gaya bicara.

Konselor perlu membantu konseli membedakan kritik terhadap perilaku tertentu dari penolakan terhadap identitas dirinya. Misalnya, masukan “volume suaramu sulit terdengar nyaman dalam diskusi ini” berbeda dengan label “orang dari budayamu kasar”. Kritik yang pertama berfokus pada perilaku spesifik dan dapat dibicarakan, sedangkan label kedua menggeneralisasi serta berpotensi merendahkan kelompok.

Tujuan penyesuaian diri bukan membuat konseli menghapus ciri budaya atau selalu mengikuti kelompok mayoritas. Tujuannya adalah mengembangkan fleksibilitas komunikasi: konseli mampu memilih cara menyampaikan pesan sesuai situasi, tetap menyuarakan pendapat, serta menghormati batas dan kenyamanan orang lain.

Dampak psikologis yang digambarkan juga memiliki padanan dalam penelitian konseling terbaru. (Aisyah & Yusri, 2026) melaporkan bahwa teknik komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya mengurangi perilaku menghindar pada mahasiswa yang mengalami konflik pertemanan, dan peserta menunjukkan keberanian yang lebih besar dalam menyampaikan pendapat, regulasi emosi yang lebih baik, serta keterbukaan komunikasi yang meningkat. Temuan ini relevan dengan kecenderungan mahasiswa dalam ilustrasi untuk menahan pendapat, meskipun perlu dicatat bahwa studi tersebut memakai desain satu kelompok dengan prates dan pascates sehingga bukti efektivitasnya belum sekuat desain dengan kelompok pembanding. (Mohammed et al., 2023) juga mengkaji persepsi mengenai keterkaitan antara gaya komunikasi dan penyelesaian konflik interpersonal pada mahasiswa internasional di Malaysia, yang menandakan bahwa gaya komunikasi telah menjadi perhatian dalam kajian konflik antarmahasiswa.

3.6 Peran Konselor dalam Konseling Multibudaya

Konselor multibudaya perlu memiliki kesadaran terhadap latar budaya dan bias dirinya sendiri, pengetahuan mengenai pengalaman kelompok yang beragam, serta keterampilan untuk membangun hubungan konseling yang menghormati konseli. Pedoman (Association, 2017) menekankan pentingnya memahami identitas dalam konteks sosial, sejarah, perkembangan, dan pengalaman yang saling beririsan. (Clauss-Ehlers et al., 2019) juga menekankan bahwa identitas dan pengalaman individu perlu dipahami dalam konteks yang luas.

(Hook et al., 2013) mengembangkan pembahasan mengenai cultural humility atau kerendahan hati budaya, yaitu sikap yang berorientasi pada orang lain, menghormati pengalaman budaya individu, dan tidak menempatkan diri sebagai pihak yang lebih unggul. (Zhu et al., 2023) mengkaji bagaimana kerendahan hati budaya tampak dalam interaksi konseling, termasuk keterbukaan untuk belajar dan orientasi relasional. Konsep ini relevan karena konselor tidak boleh menganggap dirinya telah memahami seluruh pengalaman konseli hanya berdasarkan pengetahuan umum tentang suatu suku.

Temuan kajian terbaru memperkuat pentingnya sikap tersebut. Tinjauan (Zhang et al., 2022) atas 21 studi psikoterapi dan tujuh studi supervisi menyimpulkan bahwa kerendahan hati budaya tampak bermanfaat secara praktis, sekaligus mengkritik penelitian yang ada dan merekomendasikan agar penelitiannya diinternasionalkan. Rekomendasi ini penting bagi konteks Indonesia karena penerapan kerendahan hati budaya pada mahasiswa Jawa dan Madura perlu diuji secara lokal. Di Indonesia, (Latif et al., 2023) melaporkan rendahnya kecerdasan budaya guru bimbingan dan konseling, yang menunjukkan bahwa

pengembangan kompetensi budaya konselor masih diperlukan. (Fakhriyani et al., 2025) menekankan pentingnya memahami cara masyarakat Madura mengomunikasikan emosi agar hubungan konseling efektif dan peka budaya, sedangkan (Haas et al., 2024) membahas kesadaran sosiolinguistik dalam peningkatan kompetensi budaya pada pendidikan konselor. Hal ini sejalan dengan langkah menggali makna intonasi menurut konseli, bukan menafsirkannya sendiri.

Dari sisi teori, pembahasan ini sejalan dengan perkembangan konseling multibudaya yang terus ditinjau ulang. (Mollen & Ridley, 2021) mengajak meninjau ulang konsep kompetensi konseling multibudaya, sedangkan (Tanaka-Matsumi & Draguns, 2022) menilai perkembangan konseling lintas budaya selama setengah abad. (Anders & Kivlighan, 2023) menggunakan pendekatan interseksional melalui konsep identity salience untuk memahami proses dan hasil psikoterapi multibudaya, sehingga identitas konseli tidak dibaca hanya dari satu kategori seperti suku. (Soto et al., 2018), melalui dua meta-analisis tentang adaptasi budaya dan kompetensi multikultural terapis, juga menunjukkan bahwa kepekaan budaya menjadi perhatian empiris yang berkelanjutan dalam layanan psikologis.

Dalam kasus ini, konselor dapat melakukan beberapa langkah berikut:

Membangun hubungan konseling yang aman, tidak menghakimi, dan menghargai identitas konseli.

Menggali pengalaman konkret: kapan kesalahpahaman terjadi, apa yang dikatakan pihak lain, bagaimana konseli menafsirkannya, dan apa dampaknya.

Menghindari stereotip dengan tidak menganggap semua orang Jawa atau Madura memiliki gaya komunikasi yang sama.

Membantu konseli mengenali kekuatan diri dan membedakan identitas budaya dari perilaku spesifik.

Melatih keterampilan klarifikasi, komunikasi asertif, mendengarkan aktif, dan penyampaian umpan balik yang menghormati.

Jika diperlukan dan disetujui pihak terkait, memfasilitasi dialog antarteman untuk membangun kesepahaman serta kesepakatan komunikasi.

Mengevaluasi apakah lingkungan sosial masih memberikan stigma atau perlakuan diskriminatif yang perlu ditangani.

Konselor juga perlu menjaga batas kompetensi dan kerahasiaan, serta tidak memaksakan konseli untuk berdamai atau melakukan pertemuan bersama apabila situasinya belum aman atau belum disepakati. Jika terdapat penghinaan, ancaman, atau perundungan, konselor perlu menilai kebutuhan perlindungan dan mengikuti prosedur layanan yang berlaku.

3.7 Prinsip Komunikasi Sehat dalam Lingkungan Multibudaya

Komunikasi sehat membutuhkan kesediaan kedua pihak untuk memahami dan menyesuaikan diri. Pihak yang mendengar dapat bertanya, “Apakah kamu sedang marah, atau memang itu cara bicaramu sehari-hari?” Pertanyaan tersebut lebih terbuka daripada langsung menuduh. Pihak yang berbicara dapat menjelaskan, “Saya tidak bermaksud marah. Kalau suara saya terdengar terlalu keras, silakan sampaikan agar saya bisa memperhatikan situasinya.”

Komunikasi asertif juga penting. Asertif berarti menyampaikan pikiran, perasaan, dan batas secara jelas tanpa merendahkan orang lain. Contohnya, “Saya bisa memahami kebiasaan bicaramu, tetapi saya tidak nyaman jika disebut dengan kata-kata yang menghina.” Dengan cara ini, seseorang tetap menghormati budaya orang lain sekaligus menjaga martabat dirinya sendiri.

Prinsip saling menyesuaikan perlu berlaku dua arah. Kelompok mayoritas tidak seharusnya menuntut kelompok minoritas untuk menghapus seluruh ciri komunikasinya. Pada saat yang sama, individu dari kelompok minoritas maupun mayoritas tetap perlu mempertimbangkan situasi dan dampak perilakunya. Penerimaan yang sehat bukan penyeragaman, melainkan kesediaan hidup bersama dengan perbedaan dan batas yang saling dihormati.

Prinsip dua arah ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu. (Dwiyanti, 2025) mencatat bahwa upaya mengatasi stereotip dilakukan melalui peningkatan interaksi, sedangkan (Fajrie et al., 2021) menyebut keterbukaan dan saling pengertian sebagai perekat komunikasi antarsantri Jawa dan Madura. Keduanya mendukung gagasan bahwa penyesuaian yang sehat membutuhkan kesediaan kedua pihak untuk bertanya, menjelaskan, dan mendengarkan.

3.8 Posisi Temuan terhadap Penelitian Terdahulu

Secara ringkas, pembahasan menunjukkan beberapa kesesuaian dengan penelitian terdahulu. Pertama, anggapan bahwa orang Madura berbicara keras (Dwiyanti, 2025) beririsan dengan ilustrasi kasus, sementara gambaran ungkapan perasaan yang langsung namun tetap berlandaskan nilai (Fakhriyani et al., 2025) mengingatkan bahwa nada bicara perlu dibaca bersama maksud dan konteksnya. Kedua, pentingnya kerendahan hati budaya dan kompetensi budaya konselor (Latif et al., 2023; Mosher et al., 2017; Zhang et al., 2022) sejalan dengan peran konselor yang diuraikan pada bagian 3.6. Ketiga, klarifikasi dan komunikasi asertif sebagai strategi (Aisyah & Yusri, 2026) sejalan dengan prinsip komunikasi sehat pada bagian 3.7.

Terdapat pula perbedaan (Fajrie et al., 2021) menemukan interaksi yang terbuka tanpa prasangka di lingkungan pesantren, sedangkan ilustrasi dalam artikel ini menggambarkan kesalahpahaman yang berulang. Perbedaan ini kemungkinan berkaitan dengan konteks interaksi dan kesediaan kedua pihak melakukan klarifikasi, tetapi dugaan ini perlu diuji secara empiris. Selain itu, dalam sumber-sumber yang dikaji, penekanan eksplisit pada batas etis toleransi budaya tampak terbatas, sehingga artikel ini menambahkan pertimbangan batas etis agar pemahaman budaya tidak berubah menjadi pembenaran perilaku yang merugikan. Perbandingan di atas bersifat konseptual karena adanya perbedaan desain, konteks, dan populasi antarstudi, serta karena ilustrasi kasus dalam artikel ini bukan data empiris.

SIMPULAN

Kajian konseptual ini menyimpulkan bahwa kesalahpahaman gaya komunikasi dalam interaksi antarbudaya, seperti intonasi tegas yang dibaca sebagai kemarahan, muncul dari perbedaan kebiasaan dan penafsiran, dan apabila berulang dapat membuat individu merasa minder, terlalu berhati-hati, dan membatasi ekspresi diri. Temuan ini sejalan dengan

penelitian terdahulu tentang persepsi bicara keras pada orang Madura dan pentingnya kerendahan hati budaya, tetapi menambahkan bahwa toleransi harus disertai batas etis: budaya dapat menjelaskan perilaku, namun tidak membenarkan penghinaan, ancaman, atau tindakan yang merendahkan. Implikasinya, konselor dan calon konselor perlu menghindari stereotip, mengeksplorasi makna budaya menurut konseli, melatih klarifikasi dan komunikasi asertif, serta mendorong lingkungan kampus yang tidak memberi label berdasarkan suku dan menuntut penyesuaian dari kedua pihak. Keterbatasan kajian ini adalah tidak adanya data empiris, ilustrasi kasus yang bersifat konseptual, dan terbatasnya sumber yang secara khusus meneliti interaksi mahasiswa Jawa dan Madura, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan wawancara atau observasi pada mahasiswa dari latar budaya yang beragam dengan persetujuan partisipan dan perlindungan identitas, serta menguji efektivitas pelatihan klarifikasi dan komunikasi asertif bagi kedua pihak dengan desain yang lebih kuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses pelaksanaan penelitian ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga atau institusi mana pun.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., & Yusri, F. (2026). Efektivitas Teknik Komunikasi Asertif Dalam Konseling Lintas Budaya Pada Konflik Pertemanan Mahasiswa. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *4*(3), 333–339. Https://Doi.Org/10.62383/Risoma.V4i3.1717

Anders, C., & Kivlighan, D. M. (2023). Identity Salience: An Intersectional Approach To Understanding Multicultural Processes And Outcomes In Psychotherapy. *Journal Of Counseling Psychology*, *70*(5), 477–485. Https://Doi.Org/10.1037/Cou0000688

Association, A. P. (2017). *Multicultural Guidelines: An Ecological Approach To Context, Identity, And Intersectionality*. American Psychological Association. Https://Www.Apa.Org/About/Policy/Multicultural-Guidelines

Clauss-Ehlers, C. S., Chiriboga, D. A., Hunter, S. J., Roysircar, G., & Tummala-Narra, P. (2019). APA Multicultural Guidelines Executive Summary: Ecological Approach To Context, Identity, And Intersectionality. *American Psychologist*, *74*(2), 232–244. Https://Doi.Org/10.1037/Amp0000382

Dwiyanti, N. F. (2025). Stereotip Dan Prasangka Dalam Komunikasi Lintas Budaya: Studi Kasus Mahasiswa Suku Jawa Terhadap Etnis Madura Di Universitas Trunojoyo Madura. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *3*(4), 278–285. Https://Doi.Org/10.62383/Risoma.V3i4.864

Fajrie, M., Wahab, A., & Maghfiroh, D. (2021). Komunikasi Multikultur Antar Santri Jawa Dan Madura Di Pondok Pesantren Amtsilati Jepara. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, *13*(1), 77–86. Https://Doi.Org/10.34001/An-Nida.V13i1.2175

Fakhriyani, D. V, Pratama, B. D., Sa'idah, I., & Assulthoni, F. (2025). Emotional Language In Madurese Culture: Implications For Culturally Responsive Counseling Practice.

GHANCARAN: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia, 87–100. Https://Doi.Org/10.19105/Ghancaran.Vi.21738

Haas, J., Walsh, D. D., & Marroquin, M. (2024). Enhancing Cultural Competence In Counselor Education Through Sociolinguistic Awareness. *Teaching And Supervision In Counseling*, *6*(3), 41–53.

Hook, J. N., Davis, D. E., Owen, J., Worthington Jr., E. L., & Utsey, S. O. (2013). Cultural Humility: Measuring Openness To Culturally Diverse Clients. *Journal Of Counseling Psychology*, *60*(3), 353–366. Https://Doi.Org/10.1037/A0032595

Irawaty, S., & Prasastiningtyas, W. (2023). Peran Komunikasi Lintas Budaya Dalam Fungsi Sosial Dan Potensi Masalah Yang Timbul (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sangga Buana Dalam Pertukaran Pelajar). *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(3), 1765–1777. Https://Doi.Org/10.54371/Jiip.V6i3.1708

Latif, S., Aswar, A., Amirullah, M., & Harum, A. (2023). Cultural Intelligence Profiles Of Guidance And Counseling Teachers. *Konseling Edukasi: Journal Of Guidance And Counseling*, *7*(1), 73–93. Https://Doi.Org/10.21043/Konseling.V7i1.22247

Laukka, P., & Elfenbein, H. A. (2021). Cross-Cultural Emotion Recognition And In-Group Advantage In Vocal Expression: A Meta-Analysis. *Emotion Review*, *13*(1), 3–11. Https://Doi.Org/10.1177/1754073919897295

Majid, A. N., Sugiarto, F., Aprilia, L., & El-Faradis, F. (2023). Socio-Religious Education Of The Tèngka Tradition In The Madura Community. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, *15*(2), 185–216.

Mauchand, M., & Pell, M. D. (2021). Emotivity In The Voice: Prosodic, Lexical, And Cultural Appraisal Of Complaining Speech. *Frontiers In Psychology*, *11*, 619222. Https://Doi.Org/10.3389/Fpsyg.2020.619222

Mohammed, S., Nasidi, Q. Y., Muhammed, M. U., & Umar, M. M. (2023). Perceived Correlation Between Communication Styles And Interpersonal Conflict Resolution Among International Students In Malaysia. *Journal Of Nusantara Studies*, *8*(2), 354–374.

Mollen, D., & Ridley, C. R. (2021). Rethinking Multicultural Counseling Competence: An Introduction To The Major Contribution. *The Counseling Psychologist*, *49*(4), 490–503.

Mosher, D. K., Hook, J. N., Captari, L. E., Davis, D. E., Deblaere, C., & Owen, J. (2017). Cultural Humility: A Therapeutic Framework For Engaging Diverse Clients. *Practice Innovations*, *2*(4), 221–233. Https://Doi.Org/10.1037/Pri0000055

National Academies Of Sciences And Medicine, E. (2014). Improving Cultural Competence. In *The Health Care Workforce And Cultural Competence: A Report Of The National Academies*. National Academies Press. Https://Www.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Books/NBK248422/

Nur Azizah, M., Hazin, M., & Mariyam, S. (2023). Analisis Komparatif Stereotip Budaya Madura Oleh Etnik Jawa Di Desa Jaddung Pamekasan. *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Dakwah*, *4*(1), 1–11. Https://Doi.Org/10.19105/Meyarsa.V4i1.7513

Pekerti, A. A., & Thomas, D. C. (2015). The Role Of Self-Concept In Cross-Cultural Communication. *International Journal Of Cross Cultural Management*, *15*(2), 167–

193. Https://Doi.Org/10.1177/1470595814564767
Setyaningsih, S. (2021). Pengaruh Situasi Sosial Dan Nilai Budaya Madura Terhadap Regulasi Emosi Individu Etnis Madura. *Personifikasi: Jurnal Ilmu Psikologi*, *12*(1), 21–37.
Soto, A., Smith, T. B., Griner, D., Domenech Rodríguez, M., & Bernal, G. (2018). Cultural Adaptations And Therapist Multicultural Competence: Two Meta-Analytic Reviews. *Journal Of Clinical Psychology*, *74*(11), 1907–1923. Https://Doi.Org/10.1002/Jclp.22679
Tanaka-Matsumi, J., & Draguns, J. G. (2022). Counseling Across Cultures: A Half-Century Assessment. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, *53*(7–8), 957–975.
Zhang, Y., Cheng, Z., Pan, Y., & Xu, Y. (2022). Psychological Antecedents And Consequences Of Social Integration Based On Self-Disclosure In Virtual Communities: Empirical Evidence From Sina Microblog. *Frontiers In Psychology*, *13*. Https://Doi.Org/10.3389/Fpsyg.2022.829327
Zhu, P., Isawi, D. T., & Luke, M. M. (2023). A Discourse Analysis Of Cultural Humility Within Counseling Dyads. *Journal Of Counseling & Development*, *101*(2), 167–179. Https://Doi.Org/10.1002/Jcad.12457