
PELATIHAN KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA KEPADA PESERTA DIDIK POLITEKNIK IMIGRASI (POLTEKIM) KEMENKUMHAM INDONESIA

Naniek N. Setijadi

Universitas Pelita Harapan

naniek.setijadi@uph.edu

Abstrak

Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka kerjasama antara UPH c.q. FISIP UPH dan Politeknik Imigrasi (POLTEKIM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia peserta didik POLTEKIM, khususnya memperlengkapi para taruna untuk bertugas di pos-pos Imigrasi baik di dalam maupun di luar negeri. Di era globalisasi ini konsepsi garis batas antar negara mulai pudar dengan adanya kemajuan teknologi dan perpindahan orang dan barang. Kemungkinan adanya ancaman dan tantangan terhadap keamanan nasional dan masyarakat tidak dapat dihindari. Petugas Imigrasi sering menjumpai berbagai jenis pelanggaran keimigrasian, antara lain: pelanggaran Visa dan Ijin Tinggal, masalah kriminal antar negara, masalah diplomasi. Departemen Keimigrasian sebagai garda terdepan berperan penting untuk mencegah ancaman tersebut. Pelatihan komunikasi lintas budaya sangat diperlukan oleh petugas Imigrasi dalam menjalankan tugasnya berhadapan dengan orang-orang asing (*foreigners*) dari berbagai negara yang masuk dan keluar Indonesia. Komunikasi lintas budaya mempunyai fungsi penting, utamanya ketika seseorang mulai menjalin hubungan bilateral, trilateral, atau multilateral. Secara khusus, komunikasi lintas budaya berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian komunikasi antar individu, antar suku, dan antar bangsa yang berbeda budaya. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan *skills* yang dibutuhkan oleh para Taruna agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Kata Kunci: keimigrasian, *foreigners*, komunikasi, lintas budaya

PENDAHULUAN

Tingginya antusiasme masyarakat internasional untuk membuka pariwisata Indonesia mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus meningkatkan kemudahan proses pengajuan visa, baik secara teknis maupun melalui pembaruan kebijakan. Semua pengunjung yang tiba, termasuk anak-anak, wajib diperiksa oleh petugas imigrasi untuk menentukan identitas dan kewarganegaraan.

Adalah normal bagi petugas imigrasi untuk bertanya kepada imigran apa niat atau tujuan mereka untuk mengunjungi negara ini.

Era globalisasi telah banyak membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Dari perspektif antropologis, globalisasi adalah keterkaitan di seluruh dunia, yang dibuktikan dengan pergerakan global sumber daya alam, barang dagangan, tenaga kerja manusia, modal keuangan, informasi, dan bahkan penyakit menular.

Globalisasi terdiri dari tindakan atau proses yang melibatkan seluruh dunia dan menghasilkan sesuatu yang bersifat global. Salah satunya ialah pergerakan orang dari suatu negara ke negara lain dengan begitu cepat. Konsepsi garis batas seakan-akan mulai pudar dengan adanya globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan perpindahan orang dan barang. Meskipun demikian, terdapat ancaman yang mungkin muncul akibat globalisasi, yaitu ancaman terhadap keamanan nasional dan masyarakat.

Dalam menghadapi ancaman tersebut, Departemen Keimigrasian mempunyai peran penting sebagai pintu terdepan untuk mencegah adanya ancaman-ancaman tersebut. Oleh karena itu, menjadi penting bagi Indonesia untuk memiliki petugas-petugas imigrasi yang cakap dan mumpuni untuk membantu menyeleksi dan mengatasi permasalahan tersebut. Petugas imigrasi memiliki peran yang penting dalam mencegah konflik yang dapat terjadi akibat dari mobilisasi manusia, misalnya pelaku kejahatan internasional, terduga teroris, penyebar paham radikalisme, bahkan penyelundupan obat-obatan terlarang dan *human trafficking*. Semua pengunjung yang datang/masuk ke wilayah Indonesia baik melalui udara, laut dan darat, termasuk anak-anak, wajib diperiksa oleh petugas imigrasi untuk menentukan identitas dan kewarganegaraannya.

Sebagai upaya untuk memperlengkapi para Taruna POLTEKIM untuk bertugas dipos-pos imigrasi, maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP UPH) dalam hal ini melalui Program Studi Ilmu Komunikasi dan Program Studi Ilmu Hubungan Internasional memberikan Pelatihan Komunikasi dan Diplomasi yang bertujuan untuk memberikan wawasan dan skills yang dibutuhkan oleh para Taruna supaya kelak dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Harapannya, setelah pelatihan ini, para Taruna akan memiliki bekal untuk pekerjaan di lapangan kelak. Dengan demikian, niscaya Indonesia lebih aman dan sejahtera di masa yang akan datang.

METODE

Pertemuan dilaksanakan secara daring melalui Zoom sebanyak empat kali, yakni pada tanggal 12 Mei 2022; 13 Mei 2022; 18 Mei 2022;

dan 19 Mei 2022. Materi yang disampaikan akan mencakup dua sesi, yaitu sesi Teori dan sesi Praktik. Masing-masing Program Studi (Ilmu Komunikasi dan Hubungan Internasional) akan memberikan materi pada kedua sesi tersebut. Dokumentasi acara pelatihan dapat dilihat pada foto-foto (Gambar 1, 2, 3, dan 4) dalam artikel ini.



Gambar 1. Sesi pelatihan melalui Zoom

Artikel ini berfokus pada pelatihan komunikasi lintas budaya sebagai bagian pemaparan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi. Peserta didik adalah Taruna Politeknik Imigrasi (Poltekim) sebanyak 103 orang. Sesuai dengan permintaan dari Poltekim, pemaparan materi disampaikan secara bilingual, dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia untuk memberi kesempatan kepada para Taruna berinteraksi dalam bahasa Inggris pula.



Gambar 2. Slide judul materi pelatihan

Pada sesi ini dipaparkan pengertian dan teori dasar komunikasi lintas budaya, dan mengapa peserta perlu mengerti hal tersebut dan relevansinya dengan tugas mereka di pos-pos Imigrasi. Selanjutnya diberikan contoh-contoh kasus yang sering dihadapi oleh petugas imigrasi di seluruh

Indonesia, utamanya yang terkait dengan permasalahan komunikasi antar budaya, bagaimana mengatasi hambatan dalam berkomunikasi dengan orang yang berasal dari negara lain yang berlatar belakang budaya yang berbeda.



Gambar 2. Materi pelatihan

Beberapa contoh kasus penting yang sering dihadapi oleh petugas Imigrasi, khususnya di bandar udara Internasional, yang dikemukakan oleh pihak POLTEKIM kepada FISIP UPH, antara lain adalah: 1) Pelanggaran kategori visa; 2) Pelanggaran *over-stay* di Indonesia; 3) Pelanggaran berat yang menjadi buronan Interpol; 4) Kasus seorang Diplomat tidak mau menunjukkan Kartu Diplomatiknya sehingga terjadi kesalah-pahama dan memukul petugas Imigrasi. Kasus-kasus tersebut akan dibahas dalam perspektif komunikasi lintas budaya mengingat bahwa semua pendatang yang masuk ke negara Indonesia adalah “orang asing” bagi petugas pos Imigrasi.

Sesi berlangsung secara daring melalui Zoom selama total 120 menit, yang terbagi atas 80 menit untuk pemaparan materi dan 40 menit untuk tanya jawab. Pada sesi tanya-jawab para peserta diperbolehkan bertanya dalam bahasa Inggris maupun dalam bahasa Indonesia. Begitu pula sebaliknya bila ada peserta yang kurang paham istilah dalam bahasa Inggris, maka *Facilitator* akan menterjemahkan kedalam bahasa Indonesia. Pada akhir *workshop* peserta diminta untuk mempraktekkan apa yang telah dipelajari dengan merespon kasus yang diberikan yang relevan dengan komunikasi lintas budaya.



Gambar 3. Sesi pemaparan materi



Gambar 4. Sesi tanya jawab

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari contoh kasus-kasus penting yang sering dihadapi oleh petugas Imigrasi sebagai garda depan pintu masuk NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) yang sebagian besar terdiri dari kepulauan dan lautan, maka pemaparan akan pentingnya komunikasi lintas budaya menjadi hal terpenting untuk disampaikan dan dibahas serta didiskusikan kepada para peserta didik POLTEKIM.

1. Pentingnya Komunikasi Lintas Budaya

Manusia mampu menciptakan dan menafsirkan makna. Pemaknaan informasi dan transaksi pesan komunikasi bergantung pada makna pribadi dan antarpribadi. Banyak orang menerima percakapan mereka begitu saja. Ketika individu berbicara satu sama lain, mereka sering jatuh ke dalam pola pembicaraan yang dapat diprediksi dan bergantung pada norma-norma sosial yang ditentukan.

Gagasan bahwa ketika setiap kali orang-orang dari budaya yang berbeda berkumpul dan bertukar pesan secara verbal dan nonverbal, mereka melakukannya dalam berbagai konteks, termasuk konteks budaya, budaya mikro, lingkungan, relasi sosial, dan persepsi. Di desa global (*global village*) kita dapat bertahan hidup dengan berinteraksi dan berkomunikasi secara kompeten dan damai dengan orang lain yang berbeda dari kita. Kompetensi antarbudaya dianggap sebagai aspek kemampuan untuk membentuk kesamaan makna dan pengalaman berdasarkan penguasaan pengetahuan tentang bahasa, nilai dan norma, pengalaman, dan perilaku individu satu sama lain.

Efek penting dari perkembangan teknologi informasi adalah peran desentralisasi dalam menyebarkan informasi lintas batas lokal, regional, nasional, dan internasional. Orang dapat dan akan terus berinteraksi serta hidup dalam skala global. Masyarakat saat ini adalah masyarakat global, dimana interaksi manusia, dan hubungan sosial terjadi baik secara lokal dalam satu negara dan antar negara. Karena setiap budaya memiliki aspek yang berbeda, komunikasi antarbudaya dapat menjadi penyebab konflik dan kekacauan. Hanya dengan berinteraksi secara kompeten dan damai dengan orang lain yang berbeda dari kita, desa global kita dapat bertahan.

Sejarah mencatat kisah buruk tentang apa yang terjadi ketika orang-orang dengan latar belakang budaya, etnis, agama, atau bahasa yang beragam berkumpul di satu tempat, dimana seringkali terjadi konflik yang tak dapat dihindari. Konfusius, orang bijak Cina dan penggagas Konfusianisme dengan terus terang mengatakan bahwa “Manusia menjadi dekat satu sama lain karena sifat mereka yang sama, tetapi kebiasaan-kebiasaan lah yang dapat memisahkan mereka” (Samovar; Porter & McDaniel, 2010, hlm. 1).

2. Budaya

Budaya adalah lensa yang melaluinya kita mengevaluasi segala sesuatu di sekitar kita; kita mengevaluasi apa yang pantas atau tidak pantas, normal atau *abnormal*, menurut budaya kita. Orang secara alami menggunakan budaya mereka sendiri sebagai standar untuk menilai budaya lain. Hofstede (2001) dalam bukunya: *Culture's Consequences:*

Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations” berpendapat bahwa budaya merupakan mediator antara manusia, yang mengacu pada individu. Oleh karena itu, memahami perbedaan budaya sangat penting untuk memahami perilaku manusia (Setijadi, 2019). Teori Dimensi Budaya, yang dikembangkan oleh Geertz dan Hofstede, dipakai sebagai kerangka kerja untuk memahami perbedaan budaya lintas negara dan untuk melihat bagaimana hal tersebut dipraktikkan atau dilakukan di berbagai budaya.

Menurut Clifford Geertz, budaya adalah “sistem konsepsi pemaknaan bersama, dan pemahaman bersama yang secara historis ditransmisikan sebagai sistem konsepsi yang diwarisi dan diekspresikan dalam bentuk simbol yang dengannya manusia berkomunikasi, melestarikan, dan mengembangkan pengetahuan dan sikap mereka terhadap kehidupan.” (Griffin et al., 2019; Britannica, T., 2022).

Definisi Geertz dan Hofstede menyiratkan bahwa budaya di mana kita hidup sangat berpengaruh terhadap perilaku komunikasi kita, keyakinan, dan nilai-nilai yang dipelajari dan ditafsirkan bersama oleh suatu kelompok atau anggota masyarakat. Fungsi budaya adalah untuk memaksakan makna pada dunia dan membuatnya dapat dimengerti. Oleh karena itu, memahami perbedaan budaya sangat penting untuk memahami perilaku manusia.

Edward Hall (1976) mengategorikan perbedaan budaya berdasarkan bagaimana orang berkomunikasi sebagai komunikasi konteks tinggi dan komunikasi konteks rendah. Gudykunst dan Ting-Toomey (1988) berpendapat bahwa dua karakteristik komunikasi yang dikemukakan oleh Hall adalah aspek kolektivisme versus individualisme. Dimensi individualisme-kolektivisme tersebut menggambarkan, menjelaskan, dan memprediksi perbedaan sikap, nilai, perilaku, kognisi, komunikasi, karakter, sosialisasi, dan konsep diri (Green, Deschamps & Paez, 2005). Komunikasi konteks tinggi (*high-context communication*) mengacu pada masyarakat kolektivistis, dan komunikasi konteks rendah (*low-context communication*) adalah ciri budaya masyarakat individualis. Komunikasi konteks tinggi menyiratkan bahwa ada sedikit yang bisa dikatakan

atau dijelaskan karena sebagian besar informasi sudah masuk dengan baik ke dalam lingkungan fisik dan terinternalisasi dalam diri seseorang. Sedangkan komunikasi konteks rendah menyiratkan bahwa semua informasi harus dibuat secara eksplisit dan jelas.

Gudykunst dan Ting-Toomey (1988) berpendapat bahwa dua karakteristik komunikasi Hall dapat dianggap sebagai aspek kolektivisme vs individualisme. Komunikasi konteks tinggi cocok untuk masyarakat kolektivistis, sedangkan komunikasi konteks rendah unik dalam budaya individualis. Budaya konteks tinggi adalah budaya yang berkomunikasi dengan cara yang implisit dan sangat bergantung pada konteks. Sebaliknya, budaya konteks rendah mengandalkan komunikasi verbal yang eksplisit (Hofstede, 2001, 212). Klasifikasi tersebut mengikuti kriteria yang diajukan oleh Hofstede (2005, 83).

3. Komunikasi dan Budaya: Tantangan Petugas Pos Imigrasi

Isaac Asimov (1920-1992), seorang penulis klasik, yang pada masa hidupnya menulis lebih dari 500 buku yang mencerahkan, menghibur, dan menjangkau ranah pengetahuan manusia, mengatakan:

“Lack of communication has given rise to differences in language, in thinking, in systems of belief and culture generally. These differences have made hostility among societies endemic and seemingly eternal” (Samovar et al., 2010, hlm. 1).

Pernyataan Asimov tersebut menyiratkan bahwa di era sekarang ini kita harus siap hidup, berkomunikasi dan terkoneksi atau terhubung dengan setiap orang di dunia, dimanapun lokasinya, apapun bahasa dan budayanya. Banyak dari hubungan itu akan terlihat jelas atau mungkin tidak begitu jelas sampai suatu peristiwa terjadi di satu bagian dunia yang dapat menyebabkan konflik dan permasalahan sementara. Karena kita yakin bahwa nilai-nilai, kepercayaan, sikap dan perilaku manusia berakar pada budaya. Oleh karenanya, kita semua perlu memahami bagaimana pengalaman budaya membantu menjelaskan cara orang memandang dunia dan menjalankan urusan kehidupan sehari-hari.

Ketidakpastian dan kecemasan berkomunikasi dengan orang asing merupakan tantangan terbesar bagi para petugas pos Imigrasi. Padahal semua petugas pos imigrasi hampir selalu berjumpa dengan orang asing dalam menjalankan tugasnya. Istilah "orang asing" (*stranger*) mengacu pada orang-orang yang tidak dikenal. Dengan demikian, siapa pun dapat dianggap sebagai orang asing, mengingat adanya beberapa konteks yang cukup asing bagi seseorang. Orang asing memiliki pengetahuan yang terbatas tentang lingkungan baru mereka, tentang norma dan nilai-nilainya. Di lain pihak, penduduk lokal/setempat memiliki sedikit pengetahuan tentang orang asing itu, misalnya mengenai kepercayaan, minat, dan kebiasaannya.

Berkomunikasi dengan orang lain melibatkan memprediksi atau mengantisipasi tanggapan mereka. Sedangkan berkomunikasi dengan orang asing melibatkan tingkat ketidakpastian yang relatif lebih besar karena kesulitan memprediksi tanggapan orang asing tersebut. Saat berkomunikasi dengan seseorang yang akrab, kita biasanya yakin dengan antisipasi kita dan bahkan mungkin tidak menyadari bahwa kita membuat prediksi seperti itu. Namun sebaliknya, ketika kita berkomunikasi dengan orang asing, kita lebih sadar akan kemungkinan tanggapan mereka dan ketidakpastian kebenaran prediksi kita.

Seseorang sering mengalami ketidakpastian tentang sikap, perasaan, dan kepercayaan orang asing yang dihadapinya. Individu tersebut juga tidak yakin bagaimana cara memahami atau menjelaskan perilaku orang asing itu. Orang memakai Motivasi untuk mengurangi ketidakpastian ini lebih besar ketika kita berharap untuk dapat berinteraksi lebih lanjut dengan orang asing, utamanya ketika mereka berpotensi menguntungkan.

Tantangan yang seringkali dihadapi oleh petugas pos Imigrasi, sebagai garda depan pintu masuk negara Republik Indonesia, adalah bagaimana mereka harus beradaptasi, menyesuaikan, dan mengambil bagian dalam era globalisasi ini. Terutama ketika mereka menghadapi situasi yang cukup sulit yang tercermin dalam pertanyaan-pertanyaan berikut ini: 1) Mengapa Anda sering merasa tidak nyaman saat bertemu dengan orang yang berbeda dengan diri Anda?; 2) Mengapa orang-orang dari budaya yang berbeda

berperilaku dengan cara yang tampak aneh bagi Anda?; 3) Bagaimana perbedaan budaya mempengaruhi komunikasi?; 4) Perbedaan budaya mana yang penting dan mana yang tidak penting?; 5) Mengapa sulit untuk memahami dan menghargai perbedaan budaya?.

4. Kasus-kasus yang sering muncul di pos imigrasi terutama di Bandar Udara Internasional

Hal-hal yang dibahas dalam pelatihan komunikasi dan *workshop* lintas budaya ini merujuk pada beberapa contoh kasus yang dihadapi oleh petugas pos Imigrasi antara lain adalah:

a. Pelanggaran Visa

Negara asal pendatang: Eropa, Australia, Tiongkok

Contoh kasus: WNA Eropa datang ke Indonesia hanya bekal pasport. Saat ditanyakan soal Visa ternyata belum membuat Visa diperwakilan Indonesia di Eropa. WNA tersebut sudah membooking hotel dan akomodasi keluarga untuk tinggal di Indonesia

Respon imigrasi: Seharusnya ditolak masuk ke Indonesia. Tetapi untuk kasus ini karena keluarga, jadi mereka diijinkan masuk dengan membuat “Visa kunjungan saat kedatangan” (*Visa on Arrival*).

b. Pelanggaran *Overstay* di Indonesia

Negara asal pendatang: Tiongkok, Australia, Amerika

Contoh kasus: WNA Australia di Indonesia kedatangan *Overstay* di Bali. Respon petugas Imigrasi: hanya diberikan sanksi administrasi.

c. Pelanggaran berat (buronan Interpol)

Negara asal pendatang: biasanya tidak diinformasikan atau dirahasiakan. Pihak Interpol hanya menyampaikan nama lengkap dan nomor passport buronan.

Contoh kasus: Interpol memberikan identitas (nama dan nomor passport) buronan Interpol tersebut. Petugas Imigrasi harus melakukan identifikasi nama dan nomor passport orang yang diburu.

Respon imigrasi: saat bertemu dengan buronan, berusaha agar tidak menimbulkan keributan, perilaku petugas harus tenang dan berbahasa dengan baik. Buronan tsb harus dialihkan misalnya dibawa ke tempat lain dengan alasan-alasan keamanan tertentu agar mengelabui/menyamarkan rencana penangkapan sang buronan.

Bekal untuk pelatihan: bagaimana supaya petugas imigrasi dapat membaca gestur para buronan dan berbicara secara diplomatis dengan buronan tersebut agar tidak ketahuan akan dilakukan penangkapan?

d. Kasus Diplomat yang tidak bersedia menunjukkan Kartu Identitas Diplomatiknya

Negara asal pendatang: Nigeria

Contoh Kasus: Petugas imigrasi memeriksa seseorang yang berasal dari Nigeria dan melakukan pemeriksaan identitas sesuai dengan protokol publik (umum). Ternyata yang bersangkutan adalah seorang diplomat asing yang tidak menunjukkan kartu diplomatiknya. Diplomat tersebut marah dan memukuli petugas Imigrasi.

Respon Imigrasi: meminta agar setiap perwakilan negara menunjukkan kartu diplomatik. Dalam kasus pemukulan ini bisa saja disebabkan terjadi kesalahpahaman, karena bahasa yang digunakan oleh petugas Imigrasi membuat diplomat tersebut emosi dan marah.

Bekal untuk pelatihan: bagaimana supaya petugas imigrasi dapat berbicara secara diplomatik agar cukup dengan kalimat yang singkat dan sopan dapat membuat seorang Diplomat perwakilan negara asing bersedia menunjukkan kartu identitas diplomatiknya.

5. Pembekalan Komunikasi Lintas Budaya untuk Petugas Imigrasi

Merujuk pada kasus-kasus penting yang dihadapi oleh para petugas Imigrasi maka pelatihan yang diberikan mencakup hal-hal berikut ini:

Tiga isu utama yang menjadi akar permasalahan miskomunikasi antarbudaya, yaitu: 1) kendala bahasa (*language barrier*); 2) keanekaragaman budaya (*cultural diversity*); dan 3) etnosentrisme (*ethnocentrism*).

1) Pentingnya bahasa dalam komunikasi lintas budaya.

Bahasa adalah moda terpenting yang digunakan dalam komunikasi antarbudaya atau lintas-budaya (seperti pada jenis komunikasi lainnya). Bahasa digunakan dalam segala bentuknya: verbal (tertulis/lisan), nonverbal, paraverbal, campuran dari semuanya.

Dalam situasi antarbudaya, komunikasi verbal mengandaikan adanya bahasa yang sama, dipahami oleh dua pembicara. Hal ini membuktikan pentingnya belajar bahasa asing yang dapat mempermudah hubungan timbal balik antar komunikator.

Selain itu, komunikasi nonverbal juga memainkan peran yang sangat penting di bidang ini, mulai dari gerak tubuh, mimikri (kemampuan beradaptasi), gerakan, posisi tubuh, waktu, dan ditambah lagi dengan artefak pada konteks komunikasi, proksemik (jenis komunikasi nonverbal yang berupa jarak saat komunikasi berlangsung).

Beberapa contoh umum hambatan linguistik meliputi: orang-orang dari berbagai negara berinteraksi satu sama lain; orang-orang di beberapa negara memiliki cara yang berbeda untuk menyapa orang lain dan orang-orang yang memiliki bahasa yang sama berbicara dalam dialek yang berbeda.

Pada pembahasan mengenai pentingnya bahasa dalam komunikasi lintas/antar budaya juga diberikan beberapa hal mengenai Etiket Linguistik. Etiket linguistik mengacu pada praktik-praktik tutur kata atau ujaran dan kesopan-santunan

dalam proses komunikasi untuk mengatur ujaran-ujaran yang dipandang sesuai dengan peristiwa komunikatif saat itu.

Etiket linguistik adalah aspek komunikasi manusia yang sangat sensitif dalam proses komunikasi, yang dapat membentuk konteks dan hubungan/relasi komunikator. Dengan demikian, kesantunan (*politeness*) tidak hanya ditentukan oleh keadaan percakapan saat ini, tetapi juga oleh kekuatan yang menciptakan dan memodifikasi konteks dalam peristiwa komunikasi tersebut. Hal-hal tersebut penting untuk diketahui dan dipraktekkan oleh para petugas pos Imigrasi dalam menjalankan tugasnya.

Variabel-variabel dalam Etiket Linguistik yang harus diperhatikan secara sederhana antara lain adalah: a) pangkat atau posisi relatif lawan bicara dalam hierarki sosial; b) usia lawan bicara misalnya, dalam berkomunikasi dengan orang tua, pemuda, dan anak-anak; c) jender atau jenis kelamin lawan bicara laki-laki, perempuan; d) gangguan/kendala berbahasa lawan bicara.

2) Keanekaragaman Budaya.

Istilah "keanekaragaman budaya" sering digunakan secara bergantian dengan konsep "multikulturalisme". Adapun multikulturalisme didefinisikan sebagai suatu sistem kepercayaan dan perilaku yang mengakui dan menghormati kehadiran semua kelompok yang beragam dalam suatu organisasi atau masyarakat, mengakui dan menghargai perbedaan sosial budaya mereka, dan mendorong serta memungkinkan kontribusi berkelanjutan mereka dalam konteks budaya inklusif yang memberdayakan semua orang di dalam organisasi atau masyarakat.

Keanekaragaman budaya merupakan kekuatan pendorong pembangunan, tidak hanya dalam hal pertumbuhan ekonomi, tetapi juga sebagai sarana menuju kehidupan intelektual, emosional, moral dan spiritual yang lebih

memuaskan. Ini digagas dalam konvensi budaya, yang memberikan dasar yang kuat untuk mempromosikan keragaman budaya. Keragaman budaya dengan demikian merupakan aset yang sangat diperlukan untuk pengurangan kemiskinan dan pencapaian pembangunan berkelanjutan (Belfield, 2012; United Nation, 2022).

Seorang sosiolog dari *Department of Urban Studies*, Eastern University, Philadelphia, Caleb Rosado (2020), yang mengkhususkan penelitiannya dalam keanekaragaman budaya dan multikulturalisme, mengemukakan tujuh tindakan penting multikulturalisme, yaitu: pengakuan akan keragaman budaya yang melimpah; menghormati perbedaan; mengakui validitas ekspresi dan kontribusi budaya yang berbeda; menghargai apa yang ditawarkan budaya lain; mendorong kontribusi berbagai kelompok; memberdayakan orang untuk memperkuat diri mereka sendiri dan orang lain untuk mencapai potensi maksimal mereka dengan bersikap kritis terhadap bias mereka sendiri; dan merayakan perbedaan untuk mewujudkan persatuan melalui keragaman.

3) Etnosentrisme.

Etnosentrisme adalah pemikiran bahwa budaya seseorang lebih unggul dari pada budaya orang lain. Kecenderungan untuk menilai orang lain dengan memakai ukuran budaya yang dimilikinya. Hal ini berkonotasi negatif karena dapat menyebabkan terjadinya loyalitas yang terlalu tinggi pada budaya kelompoknya, sehingga dapat menyebabkan timbulnya diskriminasi yang berbahaya.

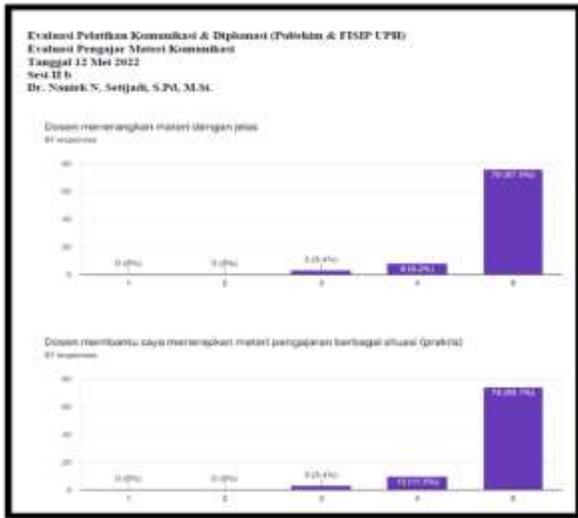
Para taruna POLTEKIM yang akan bertugas di pos-pos Imigrasi perlu memahami etnosentrisme ini, sehingga ketika bertugas dapat menghindari hal tersebut dan memahami jika ada orang lain, khususnya orang asing yang mungkin berperilaku secara etnosentris, serta bagaimana menghadapinya pada situasi tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan atau rangkuman kegiatan PKM Pelatihan Komunikasi Lintas Budaya kepada para taruna POLTEKIM utamanya adalah pembekalan mengenai bagaimana meningkatkan pemahaman mereka tentang budaya lain dengan berinteraksi dengan orang-orang di luar budaya mereka sendiri. Hindari memaksakan nilai pada orang lain yang mungkin bertentangan atau tidak konsisten dengan budaya selain budaya sendiri.

Sebagai petugas Imigrasi saat berinteraksi dengan orang lain yang mungkin tidak mahir berbahasa Inggris sebagai bahasa Internasional, ketahuilah bahwa keterbatasan mereka dalam kecakapan berbahasa Inggris sama sekali tidak mencerminkan tingkat intelektual mereka, tidak berarti bahwa mereka lebih bodoh dari Anda. Kenali dan pahami bahwa konsep-konsep profesi (Diplomat, Pendidik, Praktisi), keluarga, *gender*, spiritualitas, sangat bervariasi antar budaya dan dapat memengaruhi perilaku. Turutlah terlibat dengan cara yang tepat ketika sebagai petugas Imigrasi mengamati orang lain terlibat dalam perilaku yang menunjukkan ketidakpekaan budaya, bias, atau prasangka. Jadilah proaktif dalam mendengarkan, menerima, dan menyambut orang lain dan ide yang berbeda dari Anda sendiri.

Pada akhir sesi pelatihan kepada para peserta diminta untuk memberikan evaluasi dengan mengisi formulir umpan balik mengenai materi dan fasilitator pelatihan. Rangkuman hasilnya tercermin pada gambar 5 di bawah ini.



Gambar 5. Hasil Evaluasi Pelatihan Komunikasi Lintas Budaya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada FISIP Universitas Pelita Harapan dan Politeknik Imigrasi (POLTEKIM) yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan pelatihan komunikasi dan diplomasi bagi peserta didik POLTEKIM. Kerjasama antar kedua lembaga pendidikan tersebut termaktub dalam Perjanjian Kerjasama (MOU) No. 242/FISIP-UPH/XI/2021 dan No. SDM.6.SM.10.03-7841.

REFERENSI

Belfield, L. D. (2012). What is Cultural Diversity?. Human Services series, Purdue University.
<https://www.purdueglobal.edu/blog/human-services/what-is-cultural-diversity/>
Britannica, T. Editors of Encyclopaedia (2022, August 19). Clifford Geertz. Encyclopedia Britannica.

<https://www.britannica.com/biography/Clifford-Geertz>

Green, E., Deschamps, J.C., Paez, D. (2005). Variation of Individualism and Collectivism within and between 20 Countries: A Typological Analysis. *Journal of Cross-cultural Psychology*. 36(3), 321-339.

Griffin, Em; Ledbettter, A.; Sparks, G. (2019). *A First Look At Communication Theory*, 10th Ed. New York, NY: McGraw-Hill Education.

Gudykunst, W.B., & Ting-Toomey, S. (1988). *Culture and Interpersonal Communication*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. Garden City, NY: Anchor Press.

Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Second Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Rosado, C. (2020). What Makes a School Multicultural?.

<http://www.edchange.org/multicultural/papers/caleb/multicultural.html>

Samovar, L.A.; Porter, R.E.; McDaniel, E.R. (2010). *Communication Between Cultures*, 7th Ed. Boston, MA: Wadsworth, Cengage Learning.

Setijadi, N. N. (2019). The Architecture of Facework in Intercultural Virtual Work Team. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 8(2): 114 - 123.

"World Day for Cultural Diversity for Dialogue and Development". *United Nations*. Diunduh pada 20 Mei 2022.