

Komunikasi Antarbudaya



Penulis

1. Yulinda Nur Fitriana
2. Suci Indah Sari
3. Dessy Andamisari
4. Annisa Eka Mardiyah
5. Wasvita Sari
6. Fitri Ariana Putri
7. Aprilia Nugraheni
8. Fatimatzahrotul Aini
9. Atikah Rahmah
10. Soltan Rajagukguk
11. Yunita Gouwta
12. Marina Rospitasari

KOMUNIKASI ANTARBUDAYA

Yulinda Nur Fitriana
Suci Indah Sari
Dessy Andamisari
Annisa Eka Mardiyah
Wasvita Sari
Fitri Ariana Putri
Aprilia Nugraheni
Fatimatuzahrotul Aini
Atikah Rahmah
Solten Rajagukguk
Yunita Gouwtama
Marina Rospitasari

Editor: Euis Komalawati



PT. Mustika Sri Rosadi

KOMUNIKASI ANTARBUDAYA

Penulis:

Yulinda Nur Fitriana
Suci Indah Sari
Dessy Andamisari
Annisa Eka Mardiyah
Wasvita Sari
Fitri Ariana Putri
Aprilia Nugraheni
Fatimatusahrotul Aini
Atikah Rahmah
Solten Rajagukguk
Yunita Gouwtama
Marina Rospitasari

Editor: Euis Komalawati

Layout: Tim PT. Mustika Sri Rosadi

Desain Sampul: Tim PT. Mustika Sri Rosadi

ISBN: 978-634-7775-34-4 (PDF)

Cetakan Pertama: 30 Juni 2026

Hak Cipta 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Diterbitkan oleh **Penerbit Mustika Sri Rosadi**

Anggota IKAPI No. 544/JBA/2026

Alamat:

Citra Indah City, Bukit Heliconia, Kec. Jonggol, Kab. Bogor.

Email: mars.mustikasrirosadi@gmail.com

Website: mustikamars.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku "Komunikasi Antarbudaya" ini dapat disusun dan diselesaikan. Buku ini dirancang sebagai sumber pembelajaran yang komprehensif bagi mahasiswa dan pembaca dalam memahami konsep, teori, serta praktik komunikasi antarbudaya di tengah masyarakat yang semakin beragam dan saling terhubung.

Buku ini membahas berbagai aspek penting komunikasi antarbudaya, mulai dari pengantar komunikasi antarbudaya, komunikasi budaya dan identitas, persepsi, nilai dan orientasi budaya, bahasa, simbol dan makna, hingga berbagai teori dan penerapan komunikasi lintas budaya dalam kehidupan sosial. Dengan penyajian yang sistematis, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi yang praktis dan aplikatif dalam memahami keberagaman budaya serta membangun komunikasi yang efektif.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung tersusunnya buku ini. Semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan praktik di bidang kesehatan.

Bogor, 30 Juni 2026
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENGANTAR KOMUNIKASI ANTARBUDAYA -	
Yulinda Nur Fitriana	7
A. Pendahuluan	7
B. Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya	10
C. Pentingnya Komunikasi Antarbudaya dalam Masyarakat Global	21
D. Latihan Soal	22
BAB 2 KOMUNIKASI BUDAYA DAN IDENTITAS - Suci	
Indah Sari	25
A. Pendahuluan	25
B. Komunikasi Budaya	28
C. Konsep Identitas	30
D. Budaya dan Identitas	32
E. Latihan Soal	34
BAB 3 PERSEPSI, NILAI DAN ORIENTASI BUDAYA -	
Dessy Andamisari	38
A. Pendahuluan	38
B. Persepsi dalam Komunikasi Antar Budaya	38
C. Nilai dalam Budaya	42
D. Orientasi Budaya	43
E. Latihan Soal	46
BAB 4 BAHASA, SIMBOL DAN MAKNA - Annisa Eka	
Mardiyah	49
A. Pendahuluan	49
B. Pengertian Bahasa dan Simbol Dalam Konteks Komunikasi Antar Budaya	49
C. Simbol Dalam Komunikasi Antar Budaya (Verbal Dan Nonverbal)	53

D. Makna Konotatif dan Denotatif Dalam Komunikasi Antarbudaya	54
E. Latihan Soal	55
BAB 5 FAKTOR SOSIAL DALAM KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA - Wasvita Sari	59
A. Pendahuluan	59
B. Pendahuluan : Struktur Sosial sebagai Fondasi Interaksi	60
C. Institusi Keluarga: Agen Sosialisasi dan Transmisi Budaya	63
D. Agama dan Pandangan Dunia (<i>Worldview</i>): Kompas Moral Komunikasi	65
E. Struktur Organisasi dan Peran Gender: Arena Negosiasi Identitas	67
F. Analisis Kasus: Kontroversi Childfree dalam Pusaran Struktur Kolektif	69
G. Latihan Soal	72
BAB 6 HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA - Fitri Ariana Putri	77
A. Pendahuluan	77
B. Konsep Dasar Hambatan Komunikasi Antarbudaya	80
C. Faktor Penghambat Komunikasi Antarbudaya	83
D. Bentuk-Bentuk Hambatan Komunikasi Antarbudaya.	85
E. Jenis-Jenis Hambatan Komunikasi Antarbudaya	86
F. Cara Menghadapi Hambatan Komunikasi Antarbudaya	88
G. Latihan Soal	89
BAB 7 STEREOTIP, PRASANGKA DAN DISKRIMINASI - Aprilia Nugraheni	92
A. Pendahuluan	92
B. Pengertian Stereotip, Prasangka dan Diskriminasi	92

C. Faktor-Faktor Munculnya Stereotip dan Prasangka	96
D. Bentuk-Bentuk Diskriminasi Dalam Kehidupan Sosial	100
E. Latihan Soal	104
BAB 8 KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL -	
Fatimatusahrotul Aini	108
A. Pendahuluan	108
B. Pengertian Komunikasi Verbal dan Nonverbal	109
C. Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal	113
D. Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal	
Komunikasi Antar Budaya	115
E. Jenis Komunikasi Nonverbal dalam Antarbudaya	120
F. Studi Kasus	126
G. Latihan Soal	129
BAB 9 MANAJEMEN KONFLIK ANTARBUDAYA -	
Atikah Rahmah	132
A. Pendahuluan	132
B. Definisi dan Karakteristik Komunikasi	133
C. Definisi dan Karakteristik Konflik	135
D. Tingkatan Konflik	138
E. Sumber-sumber Konflik	139
F. Gaya Manajemen Konflik	141
G. Strategi Resolusi Konflik Antarbudaya	144
H. Latihan Soal	147
BAB 10 ADAPTASI BUDAYA DAN AKULTURASI -	
Solten Rajagukguk	152
A. Pendahuluan	152
B. Adaptasi Budaya	153
C. Akulturasi	167
D. Latihan Soal	174

BAB 11 KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM MEDIA DAN ORGANISASI - Yunita Gouwtama .	178
A. Pendahuluan	178
B. Komunikasi Antarbudaya dalam Media Digital: Peran Budaya Populer dalam Pembentukan Komunitas Lintas Budaya	179
C. Dinamika Komunikasi Antarbudaya dalam Organisasi Multikultural	187
D. Integrasi Budaya dalam Komunitas Multikultural	191
E. Latihan Soal	193
BAB 12 KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA DALAM MASYARAKAT GLOBAL - Marina Rospitasari	196
A. Pendahuluan	196
B. Definisi dan Konsep tentang Kompetensi Komunikasi Antar Budaya	197
C. Model-Model Kompetensi Komunikasi Antar Budaya	202
D. Dinamika Komunikasi Antar Budaya Termediasi Teknologi pada Generasi Z	207
E. Strategi Pengembangan dan Implementasi Kompetensi Komunikasi Antar Budaya	211
F. Latihan Soal	215
DAFTAR PUSTAKA	221
BIOGRAFI PENULIS	239
BIOGRAFI EDITOR	255
LAMPIRAN	256
SINOPSIS	261

BAB 1

PENGANTAR KOMUNIKASI ANTARBUDAYA

A. Pendahuluan

1. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa atau pembaca mampu membangun pola pikir (*mindset*) pembaca sebelum masuk ke teori yang lebih rumit. Fokus utamanya adalah pada definisi, hubungan antara budaya dan komunikasi, serta urgensi topik tersebut di masa kini.

2. Capaian Pembelajaran

Capaian Pembelajaran ini dirancang untuk membekali mahasiswa dengan Kecerdasan Budaya (*Cultural Intelligence/CQ*) awal. Dengan menguasai CP pada Bab 1 ini, mahasiswa akan memiliki kerangka berpikir yang kuat untuk mempelajari teori-teori tingkat lanjut pada bab berikutnya, seperti *Uncertainty Reduction Theory* atau *Face-Negotiation Theory*.

Komunikasi Antarbudaya (KAB) didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi dan konstruksi makna antarindividu dengan latar belakang budaya yang beragam, yang melibatkan navigasi atas perbedaan norma linguistik, perilaku, dan sosial (Dai, 2024; Debray & Spencer-Oatey, 2022). Di tengah arus globalisasi dan diversifikasi tenaga kerja yang masif, organisasi dituntut untuk mampu

mengelola komunikasi lintas budaya secara efektif. Berbagai studi menegaskan bahwa efektivitas komunikasi antarbudaya bukan sekadar kompetensi tambahan, melainkan faktor determinan bagi keberhasilan kolaborasi, inovasi, serta keberlanjutan performa organisasi (Hampden-Turner & Trompenaars, 2020).

Dalam interaksi profesional yang melibatkan individu dari berbagai latar belakang budaya, terdapat pertemuan antara nilai, ekspektasi, gaya komunikasi, dan asumsi yang berbeda (Nyathi-Saleshando, 2011; African Development Bank, 2012). Meskipun heterogenitas budaya ini berpotensi memperkaya dinamika organisasi, kondisi tersebut juga berisiko menimbulkan miskomunikasi, ketegangan, dan penurunan produktivitas jika tidak dikelola secara proaktif. Peneliti seperti Boldea (2014) menekankan bahwa pertukaran antarbudaya memerlukan landasan etika dan historis yang kuat, dengan menitikberatkan pada pentingnya rasa hormat dan sensitivitas budaya saat berinteraksi dengan perbedaan.

Sejalan dengan hal tersebut, Ishchuk et al. (2024) menegaskan peran kesadaran linguistik dan perilaku etis dalam menavigasi lingkungan organisasi yang beragam. Secara kolektif, studi-studi ini mengukuhkan pentingnya adaptasi lintas budaya dalam memfasilitasi interaksi tempat kerja yang

inklusif dan efektif.

Akselerasi globalisasi telah meningkatkan urgensi interaksi antarindividu dengan latar belakang budaya yang beragam. Tantangan utama dalam proses ini adalah adanya hambatan linguistik dan diskrepansi kultural (Chi, 2016). Dalam interaksi tersebut, individu cenderung menggunakan isyarat nonverbal sebagai sarana komunikasi; namun, hal ini sering kali memicu kesalahpahaman akibat misinterpretasi dan mispersepsi yang tidak terhindarkan. Fenomena tersebut terjadi karena perspektif individu sangat dipengaruhi oleh kerangka budaya mereka masing-masing (Novinger, 2001). Seiring berjalannya waktu, individu terinternalisasi secara bawah sadar dengan gestur yang dianggap wajar atau ofensif dalam budaya mereka. Akibatnya, individu yang telah terbiasa dengan norma budayanya sendiri cenderung memberikan respons negatif terhadap praktik budaya yang berbeda (Chi, 2016).

Kajian komunikasi antarbudaya memfasilitasi pemahaman mengenai bagaimana individu dengan beragam latar belakang etnis dan budaya berinteraksi, serta menyajikan panduan untuk mengoptimalkan keterampilan komunikatif. Secara metodologis, studi ini umumnya diawali dengan analisis komparatif mengenai perbedaan antar kelompok budaya tertentu sebelum beralih pada dinamika interaksi antarkelompok

tersebut. Dengan demikian, budaya dan komunikasi merupakan elemen integral dalam konseptualisasi komunikasi antarbudaya (Chi, 2016).

Selama beberapa dekade, para pakar telah mengeksplorasi pengaruh budaya terhadap pola komunikasi melalui pendekatan ilmu sosial (Chi, 2016). Sebagai disiplin ilmu sosial, kajian ini melibatkan riset lintas bidang seperti psikologi dan sosiologi untuk memprediksi signifikansi variabel budaya terhadap proses komunikasi dan dampaknya terhadap berbagai hasil interaksi. Sejumlah peneliti telah menerapkan pendekatan ini untuk mengidentifikasi variasi komunikasi serta variabel sosiopsikologis yang memengaruhi proses tersebut (Oetzel et al., 2016).

B. Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya

1. Definisi Komunikasi Antarbudaya

Intercultural communication merupakan istilah yang tersusun dari dua kata, yaitu *intercultural* dan *communication*. Kata *intercultural* merujuk pada hubungan antarbudaya, sedangkan *communication* berarti proses komunikasi. Dengan demikian, *intercultural communication* dapat dipahami sebagai komunikasi yang terjadi di antara individu atau kelompok yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

Ketika dua orang atau lebih yang berasal dari budaya yang berlainan saling

berinteraksi, maka proses tersebut dapat dikategorikan sebagai komunikasi antarbudaya. Dalam konteks ini, perbedaan nilai, norma, bahasa, serta cara pandang turut memengaruhi jalannya komunikasi. Secara lebih komprehensif, intercultural communication dapat diartikan sebagai proses pertukaran informasi yang berlangsung pada tingkat kesadaran tertentu di antara individu-individu dari latar belakang budaya yang berbeda. Dengan kata lain, individu yang dipengaruhi oleh budaya yang beragam akan melakukan proses negosiasi makna bersama dalam setiap interaksi yang mereka lakukan.

Komunikasi antarbudaya dapat didefinisikan sebagai komunikasi di mana perbedaan budaya dan bahasa dianggap relevan dengan interaksi oleh para peserta atau peneliti yang terlibat (Zhu 2019; Baker 2022). Dalam Komunikasi Antarbudaya, peserta menggunakan dan menegosiasikan berbagai sumber daya budaya dan bahasa dalam interaksi, termasuk identitas budaya, komunitas, referensi, dan makna yang saling terkait (misalnya kewarganegaraan, etnis, kelas, profesi, gender, seksualitas), pada berbagai skala mulai dari lokal, nasional, hingga global. Karena fokusnya pada praktik linguistik dan budaya, pembelajaran bahasa mau tidak mau merupakan proses antarbudaya, terlepas dari apakah hal itu secara eksplisit diakui dalam pengajaran atau tidak.

2. Hakikat Komunikasi Antarbudaya

Hakikat komunikasi antarbudaya dapat dipahami sebagai karakteristik mendasar yang menandai proses komunikasi yang melibatkan individu dengan latar belakang budaya berbeda. Para ahli komunikasi menekankan bahwa budaya memiliki peran yang sangat sentral dalam menentukan bagaimana komunikasi berlangsung.

- a. Perbedaan budaya sebagai inti komunikasi. Setiap individu membawa sistem nilai, norma, dan pola perilaku yang dibentuk oleh budayanya. Samovar, Porter, dan McDaniel (2010) menyatakan bahwa *"culture and communication are inseparable because culture not only dictates who talks to whom, about what, and how the communication proceeds"*. Artinya, budaya tidak hanya memengaruhi isi pesan, tetapi juga menentukan bagaimana proses komunikasi itu terjadi. Dengan demikian, perbedaan budaya menjadi inti dari komunikasi antarbudaya.
- b. Komunikasi sebagai proses simbolik. Komunikasi antarbudaya berlangsung melalui penggunaan simbol, baik verbal maupun nonverbal. Namun, simbol-simbol tersebut tidak bersifat universal. Menurut Lustig dan Koester (2013), *"communication is a symbolic process in which people create shared meanings"*. Ini menunjukkan bahwa makna tidak melekat secara

otomatis pada simbol, melainkan dibentuk melalui kesepahaman. Dalam konteks antarbudaya, perbedaan latar belakang dapat menyebabkan perbedaan dalam memaknai simbol yang sama.

- c. Tingginya potensi kesalahpahaman. Karena adanya perbedaan dalam sistem makna, komunikasi antarbudaya memiliki risiko besar terhadap misinterpretasi. Gudykunst (2003) menjelaskan bahwa *"misunderstandings are more likely in intercultural interactions because people rely on different frames of reference"*. Hal ini berarti bahwa setiap individu menggunakan kerangka acuan budaya masing-masing dalam memahami pesan, sehingga peluang terjadinya kesalahpahaman menjadi lebih tinggi.
- d. Adaptasi dan negosiasi makna. Untuk mengatasi perbedaan tersebut, diperlukan proses adaptasi dan negosiasi makna. Ting-Toomey (1999) menyatakan bahwa *"intercultural communication involves the negotiation of shared meaning across cultural boundaries"*. Dengan kata lain, komunikasi antarbudaya menuntut kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dan secara aktif membangun pemahaman bersama agar komunikasi dapat berjalan efektif. Secara keseluruhan, hakikat komunikasi antarbudaya terletak pada upaya memahami dan menjembatani

perbedaan budaya melalui proses komunikasi yang adaptif, simbolik, dan berorientasi pada kesepahaman bersama.

Secara keseluruhan, hakikat komunikasi antarbudaya terletak pada proses dinamis yang melibatkan perbedaan budaya, penggunaan simbol, potensi kesalahpahaman, serta upaya adaptasi dan negosiasi makna. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi antarbudaya sangat bergantung pada kemampuan individu dalam memahami dan menghargai perbedaan budaya yang ada.

3. Unsur-Unsur Dasar Komunikasi Antarbudaya

Pada dasarnya, komunikasi antarbudaya memiliki unsur-unsur yang sama dengan komunikasi pada umumnya. Namun, yang membedakannya adalah pengaruh kuat dari konteks budaya dalam setiap unsur tersebut. Budaya memengaruhi cara pesan dikirim, diterima, dan dimaknai. Samovar, Porter, dan McDaniel (2010) menegaskan bahwa *"communication is influenced by culture in every aspect, including who communicates, how messages are formed, and how they are interpreted"*.

Adapun unsur-unsur dasar komunikasi antarbudaya adalah sebagai berikut:

a. Komunikator (sender)

Komunikator adalah individu yang menyampaikan pesan. Dalam komunikasi antarbudaya, komunikator tidak hanya berperan sebagai pengirim pesan, tetapi

juga sebagai pembawa latar belakang budaya tertentu. Nilai, norma, serta kebiasaan budaya akan memengaruhi cara komunikator menyusun dan menyampaikan pesan.

Hall (1976) menyatakan bahwa *"culture is communication and communication is culture"*, yang menunjukkan bahwa identitas budaya melekat pada setiap tindakan komunikasi.

b. Pesan (*message*)

Pesan merupakan informasi atau makna yang ingin disampaikan. Dalam konteks antarbudaya, pesan sangat dipengaruhi oleh nilai dan norma budaya. Cara penyampaian pesan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat berbeda antarbudaya. Menurut Gudykunst (2003), *"people from different cultures encode messages differently based on their cultural backgrounds"*, sehingga pesan yang sama dapat disampaikan dengan cara yang berbeda.

c. Media (*channel*)

Media adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan, baik secara verbal (bahasa lisan dan tulisan) maupun nonverbal (gestur, ekspresi wajah, kontak mata, dan lain-lain). Dalam komunikasi antarbudaya, penggunaan media nonverbal sering kali menjadi sumber perbedaan makna. Lustig dan

Koester (2013) menekankan bahwa *"nonverbal communication varies significantly across cultures"*, sehingga pemahaman terhadap simbol nonverbal sangat penting.

d. Komunikasikan (*receiver*)

Komunikasikan adalah pihak yang menerima dan menafsirkan pesan. Dalam komunikasi antarbudaya, komunikasikan memiliki latar belakang budaya yang berbeda dari komunikator, sehingga proses interpretasi pesan bisa berbeda.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Samovar et al. (2010) bahwa *"meaning is not in the message itself but in the people who interpret it"*.

e. Umpan Balik (*feedback*)

Feedback adalah respon yang diberikan oleh komunikasikan terhadap pesan yang diterima. Dalam komunikasi antarbudaya, bentuk dan cara penyampaian respon sangat dipengaruhi oleh budaya. Misalnya, dalam budaya tertentu, respon langsung dianggap sopan, sementara dalam budaya lain bisa dianggap kurang menghargai. Ting-Toomey (1999) menjelaskan bahwa *"responses in intercultural interactions are shaped by cultural norms and expectations"*.

f. Konteks budaya (*cultural context*)

Konteks budaya merupakan faktor utama yang membedakan komunikasi antarbudaya dengan komunikasi lainnya. Konteks ini mencakup nilai, kepercayaan, norma, serta sistem makna yang dianut oleh individu.

Edward T. Hall (1976) memperkenalkan konsep *high-context* dan *low-context culture*, yang menunjukkan bahwa budaya memengaruhi cara individu memahami pesan, baik secara eksplisit maupun implisit.

Unsur-unsur komunikasi antarbudaya tidak dapat dipisahkan dari pengaruh budaya. Setiap komponen mulai dari komunikator hingga feedback selalu dipengaruhi oleh latar belakang budaya yang berbeda. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi antarbudaya sangat bergantung pada kemampuan individu dalam memahami perbedaan tersebut dan menyesuaikan diri dalam proses komunikasi.

4. Peran Budaya dalam Komunikasi

Budaya memiliki peran yang sangat penting dalam proses komunikasi karena menjadi kerangka acuan dalam memahami dan menyampaikan pesan. Budaya tidak hanya memengaruhi isi komunikasi, tetapi juga cara individu berinteraksi dan menafsirkan makna. Samovar, Porter, dan McDaniel (2010) menyatakan bahwa "*culture shapes the way people perceive the world and communicate*

within it". Dengan demikian, komunikasi tidak dapat dipisahkan dari konteks budaya yang melatarbelakanginya.

Adapun peran budaya dalam komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Menentukan makna kata dan symbol

Budaya berperan dalam memberikan makna terhadap kata, simbol, dan tanda yang digunakan dalam komunikasi. Makna suatu kata atau simbol tidak selalu bersifat universal, melainkan dipengaruhi oleh pengalaman dan sistem nilai budaya tertentu. Lustig dan Koester (2013) menyatakan bahwa "*meanings are culturally constructed and shared within a group*". Oleh karena itu, simbol yang sama dapat dimaknai berbeda oleh individu dari budaya yang berbeda.

b. Mengatur cara berbicara (langsung atau tidak langsung)

Budaya menentukan gaya komunikasi seseorang, apakah cenderung langsung (*direct communication*) atau tidak langsung (*indirect communication*). Dalam beberapa budaya, penyampaian pesan secara langsung dianggap jujur dan efisien, sedangkan dalam budaya lain, cara tidak langsung lebih dihargai karena dianggap lebih sopan dan menjaga keharmonisan.

Hall (1976) menjelaskan bahwa budaya *low-context* cenderung

menggunakan komunikasi langsung, sementara budaya *high-context* lebih mengandalkan komunikasi tidak langsung.

- c. Membentuk komunikasi nonverbal (gestur dan ekspresi)

Selain bahasa verbal, budaya juga memengaruhi bentuk komunikasi nonverbal, seperti gestur, ekspresi wajah, kontak mata, dan jarak fisik. Setiap budaya memiliki aturan dan makna tersendiri terhadap perilaku *nonverbal* tersebut.

Menurut Knapp dan Hall (2010), "*nonverbal behavior is deeply rooted in cultural norms and can vary widely across cultures*". Hal ini menunjukkan bahwa kesalahpahaman sering kali muncul dari perbedaan interpretasi terhadap isyarat nonverbal.

- d. Mempengaruhi persepsi dan penilaian terhadap orang lain

Budaya juga berperan dalam membentuk cara individu memandang dan menilai orang lain. Persepsi ini dipengaruhi oleh nilai, stereotip, serta pengalaman budaya yang dimiliki.

Gudykunst (2003) menyatakan bahwa "*cultural background influences how we perceive and evaluate others*". Akibatnya, perbedaan budaya dapat menimbulkan bias atau prasangka jika tidak disertai dengan pemahaman yang baik.

5. Dimensi Perbedaan Budaya dalam Komunikasi

Dimensi budaya membantu memahami perbedaan gaya komunikasi antarindividu dari latar budaya yang berbeda. Hofstede (2001) menyatakan bahwa "cultural dimensions represent the collective programming of the mind", yang membedakan satu kelompok dengan kelompok lainnya.

Beberapa dimensi utama meliputi:

a. *High-context* vs *Low-context communication*

Budaya *high-context* menyampaikan makna secara implisit melalui konteks dan isyarat nonverbal, sedangkan *low-context* lebih langsung dan eksplisit (Hall, 1976).

b. *Individualisme vs Kolektivisme*

Budaya individualis menekankan kemandirian individu, sementara budaya kolektif mengutamakan kepentingan dan keharmonisan kelompok (Hofstede, 2001).

c. *Power distance* (jarak kekuasaan)

Menunjukkan tingkat penerimaan terhadap perbedaan kekuasaan dalam masyarakat. Budaya dengan jarak kekuasaan tinggi cenderung hierarkis, sedangkan yang rendah lebih egaliter.

d. *Uncertainty avoidance* (penghindaran ketidakpastian)

Menggambarkan sejauh mana budaya merasa tidak nyaman terhadap ketidakpastian. Tingkat tinggi cenderung menyukai aturan yang jelas, sedangkan

tingkat rendah lebih fleksibel.

C. Pentingnya Komunikasi Antarbudaya dalam Masyarakat Global

Komunikasi antarbudaya menjadi semakin penting di era globalisasi karena meningkatnya interaksi lintas budaya dalam berbagai aspek kehidupan. Samovar, Porter, dan McDaniel (2010) menyatakan bahwa *"globalization has increased intercultural contact, making intercultural communication competence essential"*.

1. Meningkatkan interaksi global Globalisasi mendorong pertukaran pelajar, mobilitas tenaga kerja internasional, serta kerja sama antarnegara, sehingga komunikasi antarbudaya menjadi kebutuhan utama.
2. Mengurangi konflik dan kesalahpahaman Perbedaan budaya dapat memicu konflik jika tidak dipahami. Komunikasi antarbudaya membantu meningkatkan toleransi, mengurangi prasangka, dan membangun saling pengertian (Gudykunst, 2003).
3. Mendukung dunia kerja internasional Dalam organisasi global, keberagaman budaya memengaruhi gaya komunikasi. Oleh karena itu, kompetensi antarbudaya diperlukan untuk menciptakan kerja tim yang efektif.
4. Meningkatkan kompetensi sosial Individu yang memiliki kemampuan komunikasi antarbudaya cenderung lebih adaptif, terbuka terhadap perbedaan, dan memiliki empati yang tinggi (Deardorff, 2006).

5. Peran dalam era digital
Media digital memperluas interaksi lintas budaya, namun juga meningkatkan risiko kesalahpahaman. Oleh karena itu, literasi komunikasi antarbudaya menjadi semakin penting.

D. Latihan Soal

1. Komunikasi antarbudaya dapat didefinisikan sebagai...
 - A. Komunikasi yang hanya terjadi dalam satu budaya
 - B. Komunikasi antara individu dengan latar belakang budaya yang sama
 - C. Proses pertukaran informasi tanpa mempertimbangkan budaya
 - D. Proses pertukaran makna antara individu dengan latar belakang budaya berbeda
 - E. Komunikasi formal dalam organisasi
2. Faktor utama yang membedakan komunikasi antarbudaya dengan komunikasi biasa adalah...
 - A. Media komunikasi
 - B. Jumlah komunikator
 - C. Pengaruh konteks budaya
 - D. Jenis bahasa
 - E. Waktu komunikasi
3. Dalam komunikasi antarbudaya, makna pesan ditentukan oleh...
 - A. Bahasa yang digunakan saja
 - B. Media komunikasi
 - C. Individu yang menafsirkan pesan

- D. Teknologi komunikasi
- E. Jumlah komunikan
- 4. Berikut ini yang termasuk unsur komunikasi antarbudaya adalah...
 - A. Komunikator, pesan, media, komunikan
 - B. Komunikator, teknologi, ekonomi, politik
 - C. Pesan, budaya, negara, organisasi
 - D. Media, hukum, norma, adat
 - E. Bahasa, waktu, ruang, ekonomi
- 5. Komunikasi antarbudaya disebut sebagai proses simbolik karena...
 - A. Selalu menggunakan teknologi
 - B. Menggunakan simbol yang memiliki makna tertentu
 - C. Tidak membutuhkan bahasa
 - D. Hanya menggunakan tulisan
 - E. Tidak melibatkan manusia
- 6. Salah satu penyebab utama kesalahpahaman dalam komunikasi antarbudaya adalah...
 - A. Perbedaan usia
 - B. Perbedaan jenis kelamin
 - C. Perbedaan kerangka budaya
 - D. Perbedaan teknologi
 - E. Perbedaan waktu
- 7. Budaya high-context ditandai dengan...
 - A. Pesan disampaikan secara langsung dan jelas
 - B. Pesan disampaikan secara tertulis
 - C. Makna pesan tersirat dalam konteks dan nonverbal
 - D. Tidak menggunakan bahasa
 - E. Selalu menggunakan teknologi

8. Budaya yang menekankan kepentingan kelompok dibanding individu disebut...
 - A. Individualisme
 - B. Kolektivisme
 - C. Power distance
 - D. High-context
 - E. Low-context
9. Salah satu manfaat komunikasi antarbudaya dalam masyarakat global adalah...
 - A. Mengurangi interaksi sosial
 - B. Meningkatkan konflik
 - C. Mengurangi prasangka dan meningkatkan toleransi
 - D. Membatasi komunikasi
 - E. Menghilangkan budaya
10. Dalam dunia kerja internasional, komunikasi antarbudaya penting karena...
 - A. Semua karyawan memiliki budaya yang sama
 - B. Tidak ada perbedaan gaya komunikasi
 - C. Membantu kerja tim menjadi lebih efektif
 - D. Mengurangi penggunaan bahasa
 - E. Menghindari teknologi

BAB 2

KOMUNIKASI BUDAYA DAN IDENTITAS

A. Pendahuluan

Kata budaya berasal dari bahasa Sanskerta buddhayah, bentuk jamak dari buddhi yang berarti budi atau akal. Dengan demikian, kebudayaan secara harfiah dapat dimaknai sebagai segala hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Dalam bahasa Inggris, konsep ini diwakili kata culture, yang berakar dari bahasa Latin colere, yang berarti mengolah atau menggarap, khususnya mengolah tanah. Pergeseran makna dari mengolah tanah menjadi mengolah jiwa dan pikiran inilah yang melahirkan pemahaman modern tentang budaya sebagai hasil pembudidayaan manusia.

Definisi budaya yang paling sering dijadikan rujukan dalam antropologi dirumuskan oleh Edward Burnett Tylor pada 1871. Ia memandang budaya sebagai keseluruhan kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, serta kemampuan dan kebiasaan lain yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat. Yang penting dari rumusan ini adalah penekanan pada kata diperoleh: budaya tidak diwariskan secara biologis, melainkan dipelajari.

"Budaya adalah keseluruhan kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan serta

kebiasaan lain yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat.” — E. B. Tylor, *Primitive Culture* (1871)

Dalam khazanah Indonesia, Koentjaraningrat merumuskan kebudayaan sebagai keseluruhan sistem gagasan, tindakan, dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar. Sementara itu, Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi menekankan bahwa kebudayaan adalah semua hasil karya, rasa, dan cipta masyarakat. Karya menghasilkan teknologi dan kebudayaan kebendaan, rasa melahirkan norma dan nilai, sedangkan cipta melahirkan ilmu pengetahuan dan filsafat.

Sedangkan kata identitas berasal dari bahasa Latin *idem* yang berarti sama. Secara sederhana, identitas menjawab pertanyaan siapa saya dan siapa kita. Ia mengandung dua sisi yang tampak berlawanan namun sesungguhnya saling melengkapi: kesamaan dengan orang lain (kita adalah bagian dari kelompok yang sama) sekaligus perbedaan dari orang lain (kita berbeda dari kelompok di luar kita). Identitas, dengan demikian, selalu bekerja melalui pembedaan antara kami dan mereka.

Identitas tidak semata-mata persoalan psikologis individu. Ia terbentuk dalam relasi sosial, melalui pengakuan dan penolakan dari pihak lain. Seseorang tidak dapat memiliki identitas dalam kekosongan sosial; identitas selalu diakui, ditolak,

atau dinegosiasikan dalam interaksi dengan orang lain.

1. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, peserta didik diharapkan mampu memahami konsep komunikasi budaya dan identitas, menjelaskan hubungan antara budaya dan komunikasi, menganalisis proses pembentukan identitas personal maupun sosial, serta memahami berbagai bentuk identitas budaya, etnik, dan nasional dalam masyarakat multikultural sehingga mampu berkomunikasi secara efektif, menghargai perbedaan budaya, dan mengembangkan sikap toleran dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Capaian Pembelajaran

- a. Menjelaskan pengertian budaya, komunikasi budaya, dan identitas berdasarkan perspektif para ahli.
- b. Menganalisis hubungan antara budaya dan komunikasi dalam kehidupan sosial.
- c. Mengidentifikasi proses pembentukan identitas personal dan identitas sosial dalam masyarakat.
- d. Membedakan karakteristik identitas budaya, identitas etnik, identitas nasional, dan multikulturalisme.
- e. Menerapkan pemahaman komunikasi budaya untuk membangun interaksi yang efektif, toleran, dan menghargai keberagaman.

B. Komunikasi Budaya

Komunikasi dan budaya adalah dua konsep yang tidak dapat dipisahkan. Keduanya saling membentuk dan memengaruhi satu sama lain dalam kehidupan manusia. Budaya hidup dan berkembang melalui komunikasi, sementara komunikasi selalu berlangsung dalam konteks budaya tertentu. Bidang ilmu yang secara khusus mempelajari keterkaitan antara keduanya dikenal sebagai komunikasi antarbudaya (*intercultural communication*) atau komunikasi budaya (*cultural communication*).

Komunikasi budaya memiliki relevansi yang semakin penting di era globalisasi saat ini, ketika manusia dari berbagai latar belakang budaya semakin sering berinteraksi. Pemahaman yang baik tentang hubungan antara komunikasi dan budaya menjadi kunci untuk membangun interaksi yang efektif, harmonis, dan saling menghormati.

Untuk lebih memahami komunikasi budaya secara utuh, perlu dipahami terlebih dahulu pengertian komunikasi budaya dari berbagai perspektif para ahli.

"*Culture is communication and communication is culture.*" (Budaya adalah komunikasi dan komunikasi adalah budaya.)

Hall, yang sering disebut sebagai "Bapak Komunikasi Antarbudaya", menyatakan komunikasi budaya mencerminkan pandangan Hall bahwa budaya dan komunikasi adalah dua sisi dari mata uang yang sama. Dalam karyanya *The Silent Language*, Hall memperkenalkan konsep

komunikasi konteks-tinggi (*high-context*) dan konteks-rendah (*low-context*) yang menjelaskan perbedaan gaya komunikasi antarbangsa (Hall, 1959).

"Intercultural communication occurs whenever a message is produced by a member of one culture for consumption by a member of another culture." (Komunikasi antarbudaya terjadi setiap kali pesan diproduksi oleh anggota satu budaya untuk dikonsumsi oleh anggota budaya lain.)

Samovar dan Porter mendefinisikan bahwa perbedaan budaya akan selalu memengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima. Mereka mengidentifikasi persepsi, nilai, kepercayaan, sikap, pandangan dunia, dan organisasi sosial sebagai elemen budaya yang paling memengaruhi komunikasi (Samovar & Porter, 2004).

"Komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda, bisa berupa perbedaan ras, etnik, atau sosioekonomi, atau gabungan dari semua perbedaan ini."

Deddy Mulyana, pakar komunikasi Indonesia, menekankan pentingnya memahami komunikasi antarbudaya dalam konteks Indonesia yang majemuk. Ia mengemukakan bahwa hambatan komunikasi antarbudaya dapat bersumber dari stereotip, prasangka, etnosentrisme, dan kesalahpahaman dalam menafsirkan pesan nonverbal (Mulyana & Rakhmat, 2005).

Berdasarkan berbagai definisi para ahli di atas, komunikasi budaya memiliki unsur-unsur pokok sebagai berikut:

1. Pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan) yang berasal dari latar belakang budaya berbeda.
2. Pesan yang mengandung makna yang dipengaruhi oleh nilai, norma, dan simbol budaya masing-masing pihak.
3. Saluran komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, yang penggunaannya dipengaruhi konteks budaya.
4. Konteks budaya yang melingkupi interaksi, termasuk norma, nilai, kepercayaan, dan sistem makna.
5. Proses pemaknaan (*decoding dan encoding*) yang dipengaruhi oleh kerangka acuan budaya masing-masing.

C. Konsep Identitas

Kata identitas berasal dari bahasa Latin *idem* yang berarti sama. Secara sederhana, identitas menjawab pertanyaan siapa saya dan siapa kita. Ia mengandung dua sisi yang tampak berlawanan namun sesungguhnya saling melengkapi: kesamaan dengan orang lain (kita adalah bagian dari kelompok yang sama) sekaligus perbedaan dari orang lain (kita berbeda dari kelompok di luar kita). Identitas, dengan demikian, selalu bekerja melalui perbedaan antara kami dan mereka.

Identitas tidak semata-mata persoalan psikologis individu. Ia terbentuk dalam relasi sosial, melalui pengakuan dan penolakan dari pihak lain. Seseorang tidak dapat memiliki identitas dalam kekosongan sosial; identitas selalu diakui, ditolak, atau dinegosiasikan dalam interaksi dengan orang lain.

1. Identitas Personal dan Identitas Sosial

Para ahli lazim membedakan dua lapis identitas yang saling terjalin. Identitas personal merujuk pada hal-hal yang membuat seseorang unik sebagai individu, seperti nama, riwayat hidup, watak, dan pengalaman pribadi. Sementara itu, identitas sosial merujuk pada keanggotaan seseorang dalam berbagai kelompok, seperti bangsa, suku, agama, gender, profesi, atau generasi.

Teori identitas sosial yang dikembangkan Henri Tajfel menunjukkan bahwa sebagian besar harga diri seseorang berasal dari keanggotaan kelompoknya. Itulah sebabnya orang cenderung membela kelompoknya dan kadang meremehkan kelompok lain. Memahami mekanisme ini penting untuk menjelaskan munculnya solidaritas sekaligus prasangka antarkelompok.

2. Proses Pembentukan Identitas

Identitas tidak hadir sejak lahir dalam bentuk jadi, melainkan dibangun melalui proses panjang. Psikolog Erik Erikson memandang pembentukan identitas sebagai tugas perkembangan utama pada masa remaja,

ketika seseorang bergulat menyatukan berbagai peran dan harapan menjadi rasa diri yang utuh. Kegagalan menyelesaikan tahap ini dapat memunculkan apa yang disebut kebingungan peran.

Proses ini berlangsung melalui dua jalur yang saling melengkapi. Sosialisasi adalah proses umum belajar nilai dan norma masyarakat, sedangkan enkulturasi adalah proses lebih khusus menyerap kebudayaan tertentu sehingga menjadi bagian dari diri. Melalui keduanya, seseorang tidak hanya belajar berperilaku, tetapi juga membentuk gambaran tentang siapa dirinya.

D. Budaya dan Identitas

Budaya dan identitas adalah dua sisi dari satu mata uang. Budaya menyediakan bahan baku berupa nilai, simbol, dan cara hidup, sedangkan identitas adalah cara seseorang dan kelompok menafsirkan serta mengakui bahan baku itu sebagai milik mereka. Bab ini menelusuri bagaimana keduanya berkelindan dalam berbagai bentuk identitas kolektif.

1. Identitas Budaya

Identitas budaya adalah rasa memiliki terhadap suatu kelompok budaya tertentu, yang ditandai oleh nilai bersama, tradisi, bahasa, dan cara memaknai dunia. Identitas budaya memberi seseorang rasa berakar dan rasa kesinambungan dengan masa lalu. Namun, ia bukan warisan pasif, setiap generasi

menafsirkan ulang tradisi sesuai keadaannya, sehingga identitas budaya selalu hidup dan berubah.

2. Identitas Etnik

Identitas etnik berpijak pada keyakinan akan adanya asal-usul, sejarah, dan kekerabatan bersama, kerap diperkuat oleh bahasa, agama, dan wilayah asal. Penting dicatat bahwa batas-batas etnik tidak sepenuhnya alamiah. Fredrik Barth menunjukkan bahwa yang menentukan keberadaan kelompok etnik bukanlah isi budayanya, melainkan batas (*boundary*) yang dijaga dalam interaksi dengan kelompok lain. Etnisitas, dengan kata lain, adalah persoalan relasi, bukan sekadar daftar ciri budaya.

3. Identitas Nasional

Identitas nasional adalah bentuk identitas kolektif yang relatif baru dalam sejarah. Benedict Anderson menyebut bangsa sebagai komunitas terbayang (*imagined community*), sebab para anggotanya tidak mungkin saling mengenal secara langsung, namun tetap merasa terikat dalam satu kesatuan. Identitas ini dibangun melalui bahasa nasional, sejarah bersama, simbol negara, sistem pendidikan, dan media massa.

Bagi Indonesia, identitas nasional menghadapi tantangan khas: bagaimana menyatukan ratusan suku, bahasa, dan agama tanpa meleburkan keragaman itu. Semboyan *Bhinneka Tunggal Ika* menjadi rumusan

jawaban atas tantangan tersebut, yakni kesatuan yang tetap menghormati perbedaan. Pancasila berfungsi sebagai titik temu nilai yang melampaui batas-batas kelompok primordial.

4. Multikulturalisme

Multikulturalisme adalah pandangan yang mengakui dan menghargai keragaman budaya sebagai kekayaan, bukan ancaman. Ia berbeda dari asimilasi yang menuntut peleburan kelompok minoritas ke dalam budaya dominan. Dalam masyarakat multikultural, berbagai identitas budaya diberi ruang untuk hidup berdampingan secara setara. Tantangannya adalah menjaga keseimbangan antara pengakuan terhadap perbedaan dan perekat yang menyatukan, agar keragaman tidak berubah menjadi perpecahan.

E. Latihan Soal

1. Identitas budaya merujuk pada...
 - A. Kemampuan seseorang berbicara dalam banyak bahasa
 - B. Rasa memiliki dan keterikatan seseorang terhadap kelompok budaya tertentu berdasarkan nilai, norma, dan simbol bersama
 - C. Kecakapan individu dalam memahami teknologi modern
 - D. Tingkat pendidikan formal seseorang dalam suatu masyarakat

2. Menurut Edward T. Hall, ungkapan "Culture is communication and communication is culture" mengandung makna bahwa...
 - A. Komunikasi hanya terjadi dalam konteks budaya yang sama
 - B. Budaya dan komunikasi adalah dua hal yang tidak berhubungan
 - C. Budaya dan komunikasi saling membentuk dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain
 - D. Komunikasi hanya efektif jika dilakukan dalam satu bahasa yang sama
3. Terdapat macam - macam identitas, kecuali..
 - A. Identitas Budaya dan Identitas Etnik
 - B. Identitas Nasional dan Identitas Etnik
 - C. Identitas Etnik dan Multikulturalisme
 - D. Semuanya Benar
4. Intercultural communication occurs whenever a message is produced by a member of one culture for consumption by a member of another culture. Adalah pengertian menurut..
 - A. Hall, 1959
 - B. Samovar & Porter, 2004
 - C. E. B. Tylor, Primitive Culture, 1871
 - D. Mulyana & Rakhmat, 2005
5. Akulturasi dalam konteks komunikasi budaya mengacu pada proses...
 - A. Penolakan total terhadap budaya asli seseorang
 - B. Penyesuaian seseorang terhadap budaya baru sambil tetap mempertahankan unsur-unsur budaya aslinya
 - C. Pemaksaan nilai budaya mayoritas kepada

- kelompok minoritas
- D. Penghapusan semua perbedaan budaya dalam suatu masyarakat
6. Identitas sosial seseorang dalam komunikasi budaya terbentuk melalui...
- A. Hanya berdasarkan faktor biologis dan genetik
 - B. Keputusan individu secara sepihak tanpa pengaruh lingkungan
 - C. Interaksi sosial, pengalaman bersama, dan proses internalisasi nilai-nilai kelompok budaya
 - D. Tingkat kekayaan materi yang dimiliki individu dalam masyarakat
7. Komunikasi nonverbal dalam konteks budaya memiliki peran penting karena...
- A. Makna simbol, gerak tubuh, dan ekspresi nonverbal bersifat universal di semua budaya
 - B. Komunikasi nonverbal tidak dipengaruhi oleh latar belakang budaya seseorang
 - C. Simbol dan gerak tubuh yang sama dapat memiliki makna berbeda di budaya yang berbeda, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman
 - D. Komunikasi nonverbal hanya relevan dalam budaya Timur saja
8. Proses di mana seseorang yang pindah ke budaya baru sepenuhnya melepaskan identitas budaya asalnya dan mengadopsi budaya baru disebut...
- A. Akulturasi

- B. Asimilasi
 - C. Multikulturalisme
 - D. Enkulturas
9. Enkulturas adalah proses di mana...
- A. Individu mempelajari dan menginternalisasi budaya dari lingkungan tempat ia dibesarkan
 - B. Dua budaya yang bertemu menghasilkan budaya baru yang berbeda dari keduanya
 - C. Seseorang secara aktif menolak norma-norma budayanya sendiri
 - D. Pemerintah menetapkan norma budaya yang harus diikuti seluruh warga negara
10. Menurut Deddy Mulyana, hambatan utama dalam komunikasi antarbudaya di Indonesia adalah...
- A. Kurangnya akses terhadap teknologi komunikasi modern
 - B. Stereotip, prasangka, etnosentrisme, dan kesalahpahaman dalam menafsirkan pesan nonverbal
 - C. Perbedaan tingkat pendidikan antara kelompok etnis
 - D. Terlalu banyaknya jumlah bahasa daerah yang digunakan

BAB 3

PERSEPSI, NILAI DAN ORIENTASI BUDAYA

A. Pendahuluan

1. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan hubungan antara persepsi individu, nilai, dan orientasi budaya dalam konteks komunikasi antar budaya serta implikasinya dalam interaksi sosial lintas budaya.

2. Capaian Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran pada topik ini diharapkan mahasiswa mampu:

- a. Menguraikan konsep persepsi dalam komunikasi antar budaya.
- b. Menjelaskan pengaruh nilai terhadap perilaku dan interaksi lintas budaya.
- c. Mengidentifikasi orientasi budaya dan implikasinya terhadap persepsi dan nilai.
- d. Menganalisis kasus komunikasi antar budaya berdasarkan persepsi, nilai, dan orientasi budaya.

B. Persepsi dalam Komunikasi Antar Budaya

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses kognitif di mana individu menerima, menafsirkan, dan memberi makna terhadap informasi yang diterima dari lingkungan sosial dan fisik (Neuliep, 2020).