

**KECEKAPAN KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA  
MAHASISWA INDONESIA DAN MALAYSIA:  
SATU KAJIAN KES**

**MOULITA**

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA  
2015**

**KECEKAPAN KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA  
MAHASISWA INDONESIA DAN MALAYSIA:  
SATU KAJIAN KES**

**oleh**

**MOULITA**

Tesis yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi  
Ijazah Sarjana Sastera  
2015



## **PENGAKUAN**

Saya akui tesis ini merupakan karya yang saya kerjakan sendiri, kecuali nukilan pendapat dan data sekunder yang tiap-tiap satunya telah saya cantumkan sumbernya.

11 FEBRUARI 2015

MOULITA  
P-KOM0001/10(R)

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah rabbil'alamiin. Segala puji dan syukur kepada Allah SWT di atas rahmat yang dikurniakanNya kepada saya di dalam menyiapkan tesis ini.

Saya ingin merakamkan setinggi-tingginya penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Prof Madya Mohammad Md Yusoff selaku penyelia yang telah memberikan bimbingan dan tunjuk ajar selama mengerjakan kajian tesis ini. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada kepada Dekan Institut Pengajian Siswazah USM, Prof Madya Jamilah Hj Ahmad selaku Dekan Pusat Pengajian Komunikasi USM dan Timbalan Dekan Pusat Pengajian Komunikasi serta para pensyarah yang telah memberikan pandangan dan arahan, khasnya ketika saya melakukan pembentangan proposal kajian ini.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya haturkan kepada keluarga; suami saya Hendra Harahap yang sama berjuang dalam menempuhi pendidikan, ibu bapa kami yang sentiasa mendoakan bagi kejayaan anaknya, anak-anak kami terkasih Hilmy Haqqi Harahap dan Harsha Hadya Harahap yang telah menjadi sumber semangat dan inspirasi, serta seluruh kakak dan adik kami yang selalu memberi semangat dan sokongan.

Tak lupa pula ucapan terima kasih saya tujukan kepada seluruh mahasiswa Indonesia dan Malaysia yang telah bersedia menjadi responden dalam kajian saya ini. Akhirnya, semoga kajian dalam tesis ini dapat memberi manfaat kepada kita semua. Aamiin.

Penyelidik

Moulita

## KANDUNGAN

<b>Perkara</b>	<b>Muka Surat</b>
Pengakuan	i
Penghargaan	ii
Kandungan	iii
Senarai Jadual	vi
Senarai Rajah	vii
Senarai Akronim	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pernyataan Masalah	6
1.3 Persoalan Kajian	8
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	9
1.6 Skop Kajian	9
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORI DAN KAJIAN LEPAS</b>	
2.0 Pengenalan	11
2.1 Komunikasi Antara Budaya Pelajar Indonesia dan Malaysia dalam Bidang Pendidikan	11
2.2 Komunikasi Antara Budaya	12
2.3 Halangan atau Rintangan dalam Komunikasi Antara Budaya	14
2.4 Kecekapan Komunikasi Antara Budaya	17
2.4.1 Kriteria bagi Kecekapan Komunikasi	18
2.4.2 Definisi Kecekapan Komunikasi Antara Budaya	21
2.4.3 Jenis-jenis Kecekapan	23
2.4.4 Komponen Kecekapan Komunikasi Antara Budaya	23
2.4.4.1 Komponen Individu	24
2.4.4.2 Komponen Kontekstual	28

2.5	Model Kecekapan Komunikasi Antara Budaya	30
2.6	Model Chen dan Starosta	34
2.7	Kajian-kajian Lepas	38

### BAB 3 KAEDAH PENYELIDIKAN

3.0	Pengenalan	60
3.1	Kajian Kualitatif	60
3.2	Kaedah Penyelidikan	61
3.3	Lokasi Penyelidikan	63
	3.3.1 Universiti Sains Malaysia	63
	3.3.2 Fakulti Perubatan Universiti Sumatera Utara	63
3.4	Informan Kajian	64
3.5	Aspek Penyelidikan	67
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	73
	3.6.1 Penyelidikan Lapangan	73
	3.6.2 Penyelidikan Kepustakaan	74
3.7	Kaedah Analisis Data	74

### BAB 4 PENEMUAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pengenalan	76
4.1	Persoalan Kajian 1: Faktor Penghalang untuk Mewujudkan Proses Komunikasi Antara Budaya yang Berkesan	77
	4.1.1 Andaian Keserupaan	77
	4.1.1.1 Pandangan Dunia	78
	4.1.1.2 Pandangan Mahasiswa Malaysia dan Indonesia Tentang Sistem Organisasi Sosial dan Pembangunan	81
	4.1.1.3 Andaian Kesamaan pada Proses Belajar	81
	4.1.2 Perbezaan Bahasa	86
	4.1.3 Kesalahan Interpretasi Bukan Lisan	89
	4.1.4 Pratanggapan dan Stereotaip	90
	4.1.5 Kecenderungan untuk Menilai	93
	4.1.6 Kebimbangan Tinggi	94
4.2	Persoalan Kajian 2: Kecekapan Komunikasi Antara Budaya Indonesia dan Malaysia	94

4.2.1	Mahasiswa Indonesia di USM (masa kuliah kurang 1 tahun)	95
4.2.2	Mahasiswa Malaysia di USU (masa kuliah kurang 1 tahun)	102
4.2.3	Mahasiswa Indonesia di USM (masa kuliah 1-3 tahun)	107
4.2.4	Mahasiswa Malaysia di USU (masa kuliah 1-3 tahun)	113
4.2.5	Mahasiswa Indonesia di USM (masa kuliah lebih 3 tahun)	120
4.2.6	Mahasiswa Malaysia di USU (masa kuliah lebih 3 tahun)	128
4.3	Perbincangan	135
4.4	Limitasi Kajian	143

## BAB 5 KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.0	Pengenalan	145
5.1	Kesimpulan	145
5.1.1	Faktor Penghalang dalam Komunikasi Antara Budaya	145
5.1.2	Kecekapan Komunikasi Antara Budaya	147
5.2	Implikasi Kajian	148
5.2.1	Implikasi Teoretik	148
5.2.2	Implikasi Terhadap Kaedah Penyelidikan	149
5.2.3	Implikasi Praktikal	149

	BIBLIOGRAFI	150
--	-------------	-----

## LAMPIRAN

A. Transkrip Temu Bual Informan USM

B. Transkrip Temu Bual Informan USU



## SENARAI JADUAL

		<b>Muka Surat</b>
Jadual 2.1	Item Asal Alat Ukuran ICC	46
Jadual 2.2	Instrumen ICC Terakhir	47
Jadual 3.1	Informan Kajian di USM	66
Jadual 3.2	Informan Kajian di USU	66
Jadual 3.3	Aspek Penyelidikan	67-69
Jadual 4.1	Daftar Informan	76

## SENARAI RAJAH

		<b>Muka Surat</b>
Rajah 2.1	Model piramid kecekapan antara budaya	33
Rajah 4.1	Dimensi budaya Indonesia, Malaysia, China, dan India	139

## **SENARAI AKRONIM**

BPS	: Biro Pusat Statistik
ICC	: Intercultural Communication Competence
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPMB	: Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru
STPM	: Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia

**KECEKAPAN KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA  
MAHASISWA INDONESIA DAN MALAYSIA: SATU KAJIAN KES**

**ABSTRAK**

Peningkatan interaksi antara budaya Indonesia dan Malaysia khususnya dalam bidang pendidikan telah menjadi pendorong bagi dijalankan penyelidikan ini. Penyelidikan ini melibatkan mahasiswa Indonesia di Universiti Sains Malaysia (USM) dan mahasiswa Malaysia di Universiti Sumatera Utara (USU). Oleh itu, objektif kajian ialah untuk mengenal pasti faktor-faktor penghalang kepada usaha mewujudkan kecekapan komunikasi antara budaya serta menilai tahap kecekapan komunikasi antara budaya yang dimiliki mahasiswa kedua-dua negara. Hasil temuan kajian ini dapat diguna pakai sebagai panduan khususnya bagi kedua universiti dalam perancangan mereka ke arah praktis antara budaya yang lebih berkesan.

Kajian ini mengguna pakai model kecekapan komunikasi antara budaya oleh Chen dan Starosta (1996), yang melihat kepada tiga proses: afektif, kognitif, dan perilaku. Pendekatan penyelidikan kualitatif dengan mengguna pakai kaedah kajian kes ini melibatkan 9 orang informan di kampus USM dan 9 orang informan di kampus USU.

Kajian ini mendapati bahawa mahasiswa Indonesia mahupun mahasiswa Malaysia mengalami kesukaran utama dalam bahasa. Daripada 18 informan yang dikaji, keputusannya menunjukkan hanya 3 informan yang boleh disebutkan memiliki kecekapan komunikasi antara budaya. Masa yang diperlukan untuk memperoleh kecekapan komunikasi antara budaya bagi mahasiswa Indonesia dan Malaysia ini cukup lama, antara 4 sehingga 5 tahun. Ada dua hal yang menjadi penyebabnya. Pertama ialah kecekapan komunikasi antara budaya mahasiswa Indonesia dan Malaysia ini terbentuk perlahan-lahan secara semula jadi. Pada proses pembentukan itu, para mahasiswa tersebut akan melalui tahap adaptasi sementara mereka berdepan dengan pelbagai penghalang antara budaya. Faktor kedua ialah sedikit atau tiadanya sokongan daripada universiti untuk mewujudkan program mahupun aktiviti yang dapat membantu mahasiswa meningkatkan kecekapan komunikasi antara budaya mereka.

## **INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE OF INDONESIAN AND MALAYSIAN STUDENTS: A CASE STUDY**

### **ABSTRACT**

The increasing intercultural interaction between Indonesians and Malaysians in the field of education has been the driving force for the planning of this study. This research involved Indonesian students of Universiti Sains Malaysia (USM) and Malaysian students of North Sumatera University (USU). Thus, the objectives of the study were to identify the barriers in establishing the intercultural communication competence and the level of intercultural communication competence amongst students of both countries. The result of this study can be used as a guide for the universities in their planning for effective intercultural practices.

This study employed the intercultural communication competence model by Chen and Starosta (1996), which looks at 3 processes: affective, cognitive, and behaviour. A qualitative approach using a case study method utilized involving 9 informants at USM campus and 9 informants at the USU campus.

The study found that both undergraduate students from Indonesia and Malaysia experienced difficulty mainly in language. From the 18 informants studied, the results showed that only 3 informants can be said to possessing intercultural communication competence. The time taken to acquire the intercultural communication competence for Indonesian and Malaysian undergraduates was quite long, between 4 and 5 years. There are 2 reasons for this. First, the intercultural communication competence was developed gradually in natural manner. In the process, Indonesian and Malaysian undergraduates pass through temporary adaptation stages while facing various intercultural barriers. The second factor is that there is little or no support given by the universities concerned that can assist the undergraduates to enhance their intercultural communication competence.



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.0 Pengenalan**

Kajian ini mengambil tajuk Kecekapan Komunikasi Antara Budaya Mahasiswa Indonesia dan Malaysia: Satu Kajian Kes. Adapun kajian ini dijalankan dengan melibatkan mahasiswa Indonesia yang belajar di Universiti Sains Malaysia (USM), Pulau Pinang dan mahasiswa Malaysia yang belajar di Universiti Sumatera Utara (USU), Medan. Dalam bab ini akan dihuraikan beberapa hal antaranya; latar belakang, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, dan skop kajian.

### **1.1 Latar Belakang**

Ada tiga hal yang menyebabkan penyelidik menjadikan tajuk ini sebagai satu bahan kajian. Pertama, secara am komunikasi antara budaya hanya dilakukan oleh para mubaligh, pakar perniagaan antara negara, wartawan asing serta pakar politik. Kemajuan teknologi kini menyebabkan peningkatan populasi dan demografi manusia yang telah menciptakan komunikasi antara budaya. Salah satu alasan pentingnya mempelajari komunikasi antara budaya ialah kerana semakin tingginya keterbukaan sesuatu budaya itu terhadap orang daripada budaya dan sub-budaya yang berbeza. Selain itu, kepentingan ekonomi juga mengharuskan manusia menjalinkan hubungan dengan orang lain sehinggakan merentasi sempadan sesebuah negara. Perasaan ingin tahu tentang orang lain yang berbeza daripada budaya sendiri juga merupakan faktor penyumbang. Manusia merasa tertarik dengan orang yang tidak serupa dengan

mereka, tidak berbicara dalam bahasa mereka, atau hidup seperti cara mereka (Pearson & Nelson, 2000).

Hal ini tidak jauh berbeza dengan yang pernah diungkapkan oleh Spitzberg (1994), "*The world we live in is shrinking.*" Perjalanan yang dahulunya mesti ditempuhi berbulan lamanya, sekarang dapat dilakukan dengan pantas. Perniagaan yang pada mulanya hanya untuk kepentingan ekonomi tempatan, kini telah meliputi ekonomi dunia yang tersepadu. Walaupun dunia sekarang ini masih lagi tidak sepenuhnya dapat dikatakan sebagai sebuah "perkampungan global," tiada yang dapat menyangkal bahawa pelbagai kebudayaan dari seluruh dunia dapat diperoleh dengan lebih mudah berbanding sebelum ini. Pertembungan kebudayaan ini terjadi pada semua peringkat kehidupan manusia.

Alasan kedua iaitu semakin lebarnya peluang interaksi antara budaya dalam dunia pendidikan yang melibatkan mahasiswa antara bangsa. Sekarang, mahasiswa dan mahasiswi dari pelbagai bangsa dapat dilihat belajar bersama-sama dalam sebuah kampus. Proses percampuran ini telah menimbulkan keperluan terhadap beberapa keterampilan untuk membantu mereka mengadaptasi diri dengan keadaan baharu ini. Ramai pakar telah menyatakan bahawa mahasiswa perlu bersikap fleksibel, berfikiran terbuka, mempunyai rasa empati budaya, tidak bersifat menghakimi kekuatan keperibadian seseorang, berkemampuan untuk mengawal tekanan, dan mampu mengatasi masalah yang berhadapan dengan mereka (Williams, 2005).

Keterampilan antara budaya dapat dijelaskan sebagai suatu rangkaian kemampuan yang diperlukan untuk dapat tampil secara berkesan dan sesuai apabila berinteraksi dengan orang yang berbeza bahasa mahupun budaya. Melalui pelbagai



literatur, para penyelidik dan pakar teori menggunakan istilah yang berkenaan untuk mendiskusikan dan menggambarkan kecekapan antara budaya. Antaranya, kecekapan komunikasi antara budaya (ICC), komunikasi silang budaya, adaptasi silang budaya, dan kepekaan antara budaya. Perkara yang ingin dinilai daripada kesemua istilah tersebut adalah kemampuan seseorang untuk melangkaui budaya dan fungsinya dengan orang lain yang berbeza latar belakang bahasa dan budaya dengannya. Di sinilah kolej bahasa asing dan program belajar ke luar negara memainkan peranan khas bagi menawarkan peluang kepada para mahasiswa untuk mengembangkan kecekapan antara budaya mereka (Fantini, seperti dipetik dalam Sinicrope, Norris, & Watanabe, 2007).

Maka, dengan semakin meluasnya kecenderungan globalisasi yang berlaku, ia merupakan satu titik penting untuk menyediakan mahasiswa dengan pendidikan yang berasaskan antara budaya dan pengalaman antarabangsa. Bagi mencapai tujuan ini, pendidikan di kampus haruslah dapat memberikan latar belakang komunikasi antara budaya kepada mahasiswanya, selain dari cara untuk menghadapi cabaran dan rintangan dalam persekitaran antara budaya tersebut (Penbek, Yurdakul, & Cerit, 2009).

Adapun sebab ketiga dan yang menjadi alasan utama bagi dijalankannya kajian ini ialah semakin meningkatnya interaksi antara budaya di kalangan mahasiswa Indonesia dan Malaysia bahkan di tahun-tahun terakhir ini, khususnya dalam bidang pendidikan. Hubungan kerjasama di bidang pendidikan antara Indonesia dan Kerajaan Malaysia telah berlangsung sejak lama. Mengikut *Laporan Ekonomi Malaysia Tahun 2011*, hampir satu pertiga pelajar antarabangsa di pelbagai IPTA (Institusi Pengajian Tinggi Awam) dan IPTS (Institusi Pengajian Tinggi

Swasta) berasal dari negara Cina dan Indonesia, sementara bakinya adalah dari Timur Tengah, Afrika Utara, dan Asia Barat. Demikian juga halnya dengan komunikasi antara budaya pelajar Malaysia di Indonesia khususnya USU, yang telah berlangsung sejak tahun 1980-an. Data bagian hal ehwal pelajar USU menyatakan bahawa pada tahun 2011 ada sebanyak 711 mahasiswa Malaysia di USU, Medan.

Secara am, terdapat beberapa perkara yang menjadi pendorong kepada mahasiswa untuk belajar di luar negara. Antaranya termasuklah kualiti pendidikan bertaraf dunia, tenaga pengajar berpendidikan tinggi, komunikatif, yang kebanyakannya terlatih melakukan penyelidikan, wujudnya pelbagai pilihan pengajian, kurikulumnya disesuaikan dengan keperluan industri, graduannya diiktiraf pada peringkat antarabangsa, memiliki teman dari pelbagai negara, peningkatan kemampuan berbahasa Inggeris, serta kos pendidikan yang relatifnya lebih murah berbanding dengan di negaranya sendiri.

Pelbagai pengalaman yang dialami di negara asing mendorong mereka yang terlibat untuk lebih mempelajari budaya persekitaran mereka dan meningkatkan kompetensi mereka. Iqbal (2006) mengatakan bahawa perbezaan budaya adalah perbezaan "dunia" seseorang dalam kaitannya dengan komunikasi. Adaptasi budaya akan berlangsung dengan baik jika ada kepekaan kebudayaan. Kepekaan ini dapat diasah melalui kemahuan untuk berfikir dalam pola fikiran orang lain. Kepekaan budaya merupakan modal yang amat besar untuk membina pengertian sesama mereka. Perpindahan dari satu budaya ke budaya lain memerlukan penyesuaian. Secara ringkasnya, peringkat yang akan dilalui adalah seperti berikut.

(a) Tahap awal kedatangan

Pada awalnya, seseorang itu akan terpesona dengan persekitaran baharunya dan menikmati penerimaan yang hangat daripada masyarakat di sekitarnya. Dia akan merasa gembira dan bangga kerana memasuki suatu budaya baru.

(b) Tahap menghadapi masalah peringkat pertama

Pendatang baharu itu akan menghadapi masalah baharu, yang antaranya berkait dengan makanan, pergaulan, dan bahasa. Keletihan mental akan terjadi akibat tekanan yang berterusan untuk memahami bahasa dalam waktu yang singkat di persekitaran baharu ini.

(c) Tahap adaptasi awal

Orang tersebut akan menyelesaikan semua masalah tentang makanan, pergaulan, dan bahasa, meskipun dia belum dapat berbicara dengan fasih dan faham tentang kebiasaan masyarakat tempatan.

(d) Tahap menghadapi masalah peringkat kedua

Seseorang yang telah berjauhan daripada keluarga dan kawannya akan merasa sepi. Banyak yang masih merasa belum dapat menyatakan keinginannya dengan jelas. Perasaan kecewa dan murung akan timbul.

(e) Penerimaan dan perpaduan

Peringkat ini menunjukkan bahawa hal-hal rutin telah mantap dan bercirikan adanya penerimaan kebiasaan, makanan dan sifat-sifat daripada masyarakat dalam kebudayaan baharu itu.

Mendapat peluang hidup di luar negara merupakan hal yang sangat positif. Ada kalanya seseorang itu akan bertemu dengan seseorang dari negara setempat dan berjaya menjalankan semua tugasnya. Selain itu, dia juga dituntut untuk memahami budaya dan kebiasaan mereka, termasuklah bahasa dan etika kerja mereka. Dalam keadaan ini proses adaptasi sangat cepat berlaku. Oleh itu, dia harus mempersiapkan dirinya dengan ilmu yang memadai.

Daripada pelbagai huraian yang telah diberikan, kajian ini ingin meneliti permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi antara budaya, dengan satu tema iaitu kecekapan komunikasi antara budaya dalam bidang pendidikan. Kajian ini akan menjalankan satu kajian kes yang melibatkan mahasiswa Indonesia yang belajar di Universiti Sains Malaysia (USM), Pulau Pinang, Malaysia, serta mahasiswa Malaysia yang belajar di Universiti Sumatera Utara (USU), Medan, Indonesia. Penyelidikan ini mengharapkan agar satu gambaran yang jelas tentang kecekapan komunikasi antara budaya yang dimiliki oleh mahasiswa kedua-dua universiti berkenaan serta proses yang mereka lalui ketika mengembangkan kecekapan komunikasi antara budaya.

## **1.2 Pernyataan Masalah**

Dengan melihat kepelbagaian budaya yang wujud, nyatalah bahawa kesukaran berkomunikasi muncul ketika manusia atau masyarakat yang berbeza kebudayaan itu bertemu, hidup berdampingan, atau bekerja bersama-sama. Masalah berbeza kebudayaan ini boleh menimbulkan salah faham, permusuhan dan mungkin juga menimbulkan konfrontasi secara fizikal (Hammer, 1989). Bagi mereka yang kerap terlibat dalam perselisihan dengan masyarakat daripada budaya lain, pastilah perlu memahami dan memiliki kecekapan komunikasi antara budaya.

Salah faham antara budaya dapat dikurangkan apabila orang daripada sesuatu budaya itu mengetahui serba sedikit tentang bahasa dan perilaku budaya orang lain, apabila mereka mengetahui prinsip-prinsip komunikasi antara budaya dan mempraktikkannya dalam berkomunikasi dengan orang lain (Mulyana & Rakhmat, 2001).

Dalam hal ini, sudah pastilah mahasiswa Indonesia mahupun mahasiswa Malaysia, yang datang dari dua buah negara yang berjiranan, telah melalui dan mengalami proses adaptasi budaya. Banyak hal yang mungkin sahaja menjadi pengalaman baharu kepada mahasiswa terbabit. Begitulah juga kecenderungan yang terjadi kepada mahasiswa Malaysia yang belajar di kampus USU, Medan. Keadaan ini telah menyebabkan pengelompokan diri mahasiswa. Bagaimanapun, mahasiswa keturunan Melayu, India, dan Indonesia kurang sekali dilihat bercampur dalam satu kumpulan. Bahkan, dalam aktiviti-aktiviti organisasi mahasiswa yang ada di kampus, boleh dikatakan tidak ada mahasiswa asing yang turut serta dalam organisasi tersebut. Mahasiswa tersebut lebih memilih membentuk kumpulan dengan etnik masing-masing. Menurut mereka, hal itu disebabkan oleh adanya perasaan senasib kerana sama-sama menjadi mahasiswa perantauan (Asriati, 2009). Antara beberapa contoh pengalaman yang menjadi kejutan budayabagi mahasiswa yang berasal dari Malaysia yang belajar di Medan ialah dalam hal makanan, kebersihan restoran, dan hal ketertiban pemandu kenderaan di jalan raya. Mahasiswa-mahasiswa ini mengaku terkejut dengan bisingnya bunyi hon kenderaan di jalan raya seluruh kota Medan. Ada juga yang kurang selesa dengan orang yang merokok di merata tempat. Perkara ini boleh berlaku disebabkan adanya perbezaan persepsi dan pengalaman budaya yang dimiliki mahasiswa asing tentang budaya masyarakat tempatan.

Seorang staf di Fakulti Psikologi USU, Rahma Yuliarni, SPsi menyatakan bahawa mahasiswa yang mengalami kejutan budaya terjadi kerana sebelumnya mereka belum mempelajari dan memahami budaya daerah Medan (Daulay, 2009).

Daripada huraian tadi, kajian ini cuba untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang kecekapan komunikasi antara budaya yang dimiliki mahasiswa Indonesia dan Malaysia yang belajar di USU dan di USM.

### **1.3 Persoalan Kajian (RQ)**

Persoalan kajian ini memfokuskan pada perkara-perkara berikut.

RQ1: Apakah yang menjadi faktor penghalang untuk mewujudkan proses komunikasi antara budaya yang berkesan?

RQ2: Bagaimanakah proses kecekapan komunikasi antara budaya yang diamalkan oleh mahasiswa Indonesia di Universiti Sains Malaysia (USM) dan mahasiswa Malaysia di Universiti Sumatera Utara (USU) dalam aspek afektif, kognitif dan tingkah laku?

### **1.4 Objektif Kajian (RO)**

Kajian ini dijalankan dengan tujuan berikut.

RO1: Untuk mengenal pasti faktor-faktor yang boleh menjadi penghalang dalam proses komunikasi antara budaya.

RO2: Untuk mengenal pasti proses kecekapan komunikasi antara budaya yang diamalkan oleh mahasiswa Indonesia di Universiti Sains

Malaysia (USM) dan mahasiswa Malaysia di Universiti Sumatera Utara (USU) dan di dalam aspek afektif, kognitif dan tingkah laku.

### **1.5 Kepentingan Kajian**

Kajian ini mempunyai beberapa kepentingan. Secara teoretikal kajian ini dapat memperkayakan khazanah penyelidikan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang kecekapan komunikasi antara budaya dengan mengaplikasikan model Chen dan Starosta dalam konteks sampel mahasiswa Indonesia dan Malaysia. Daripada segi akademik kajian ini dapat memberikan sumbangan bahan penyelidikan komunikasi antara budaya di Pusat Pengajian Komunikasi Universiti Sains Malaysia. Seterusnya, dari segi praktikal pula kajian ini dapat dijadikan salah satu rujukan bersama dalam usaha memahami dan mengamalkan kecekapan komunikasi antara budaya, khususnya bagi mahasiswa yang berminat untuk mendapatkan pendidikan di luar negara (Indonesia atau Malaysia). Sebab hasil penemuan kajian ini dapat memberikan gambaran tentang perkara-perkara yang mesti dijalankan dan atau sebaliknya, mesti dielakkan dalam interaksi antara budaya.

### **1.6 Skop Kajian**

Kajian ini menetapkan fokus utama penyelidikannya bertujuan untuk mengenal pasti aspek kognitif, afektif, atau tingkah laku kecekapan komunikasi antara budaya mahasiswa di USU dan di USM. Subjek penyelidikan terdiri daripadamahasiswa Indonesia (pelajar ijazah tinggi) yang belajar di Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang, dan mahasiswa Malaysia (pelajar ijazah tinggi) yang belajar di Universiti Sumatera Utara, Medan. Mahasiswa yang menjadi subjek penyelidikan merupakan mereka yang tinggal di negara asing selama tempoh pengajian mereka.

Penyelidik menggunakan kaedah kualitatif dengan menganalisis kajian kes sebagai alat penyelidikan. Penyelidikan ini hanya dimaksudkan untuk mengeksplorasi sehingga diperoleh satu gambaran (deskripsi) tentang aspek kajian ini, yakni kecekapan komunikasi antara budaya yang dimiliki informan. Ia bukan dimaksudkan untuk mengukur atau membuat generalisasi daripada keputusan yang diperoleh



## **BAB 2**

### **TINJAUAN TEORI DAN KAJIAN LEPAS**

#### **2.0 Pengenalan**

Teori merupakan aspek yang penting dalam penyelidikan (Singarimbun, 1995). Kerlinger (dipetik dalam Rohana, 2003) mentakrifkan teori sebagai himpunan konsep, definisi dan proposisi yang memberikan pandangan sistematik untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut.

Dalam bab ini penyelidik akan memberi huraian sejarah tentang komunikasi antara budaya pelajar Indonesia dan Malaysia dalam bidang pendidikan, definisi tentang kecekapan komunikasi antara budaya secara khas menurut beberapa pakar, serta model yang akan penyelidik gunakan dalam menjalankan kajian tesis ini. Untuk melengkapi huraian berkenaan, beberapa kajian lepas yang pernah dilakukan berkaitan dengan kecekapan komunikasi antara budaya itu sendiri akan dipaparkan.

#### **2.1 Komunikasi Antara Budaya Pelajar Indonesia dan Malaysia dalam Bidang Pendidikan**

Hubungan kerjasama dalam bidang pendidikan antara Indonesia dan Malaysia telah berlangsung sejak sekian lama. Peranan menyediakan pensyarah, latihan perguruan, pertukaran pelajar institusi pengajian tinggi antara Malaysia dan Indonesia telah wujud sejak awal 1970-an. Sejak tahun 1970 lagi kerjasama erat antara Indonesia dan Malaysia telah dijalankan atas aspirasi untuk mengembalikan kegemilangan Bahasa Melayu di Nusantara ini. Kemuncak segala kerjasama ini adalah berikutan pengumuman serentak Penggunaan Ejaan Bersama Malaysia dan Indonesia di Jakarta dan di Kuala Lumpur pada 16 Ogos 1972. Penyelarasan

kerjasama bahasa diteruskan melalui pembentukan Majlis Bahasa Indonesia-Malaysia (MBIM) pada tahun 1972 dan kerjasama bahasa ini berterusan hingga ke hari ini.

Komunikasi silang budaya pelajar Indonesia di Malaysia khususnya di USM Pulau Pinang juga telah lama berlangsung. Pelajar antara bangsa di pelbagai IPTA (Institusi Pengajian Tinggi Awam) dan IPTS (Institusi Pengajian Tinggi Swasta) meningkat daripada 1,913 orang tahun 1995 kepada 69,164 orang pada tahun 2008. Mengikut *Laporan Ekonomi Malaysia Tahun 2011*, hampir satu pertiga berasal dari negara Cina dan Indonesia, sementara bakinya adalah dari Timur Tengah, Afrika Utara, dan Asia Barat. Pelbagai strategi yang digariskan termasuk penambahan bilangan pelajar antarabangsa, peluasan penawaran program pengajian kepada pelajar antarabangsa, dan penjenamaan semula Institusi Pengajian Tinggi Awam dan Swasta untuk mencapai sasaran enrolmen pelajar antarabangsa sebanyak 200,000 orang menjelang tahun 2020 (Ramli & Mapjabil, 2012).

Komunikasi antara budaya pelajar Malaysia di Indonesia khususnya USU, mulai berlangsung sejak tahun 1980-an. Bidang kajian yang diminati pelajar Malaysia, pada masa itu, tidak hanya terbatas kepada kajian perubatan/perubatan gigi, bahkan juga pada kajian-kajian pentadbiran awam, ilmu komunikasi, undang-undang, pertanian, dan ekonomi. Pada ketika ini, seluruh pelajar Malaysia yang berada di USU mengambil bidang kajian perubatan dan perubatan gigi.

## **2.2 Komunikasi Antara Budaya**

Kata budaya merujuk kepada gaya hidup khas sekumpulan orang, yang meliputi nilai-nilai, kepercayaan, artifak, cara berperilaku, dan cara berkomunikasi.

Dalam kebudayaan itu, termasuk pula apa-apa yang dihasilkan dan dikembangkan oleh anggota-anggotanya, termasuk bahasa, cara berfikir, seni, hukum, dan agama (De Vito, 2007).

De Vito (2007) juga menerangkan bahawa kebudayaan itu diturunkan atau dipelajari dari satu generasi ke generasi seterusnya, bukan diturunkan melalui genetik. Maka, kata kebudayaan tidaklah semata dimaksudkan pada warna kulit ataupun bentuk mata. Akan tetapi, kebudayaan itu merujuk pada hak asas yang paling utama, umpamanya sikap menghadapi kejayaan atau kebahagiaan, nilai-nilai persahabatan, cinta, keluarga, mahupun wang, sebab kesemua itu disalurkan melalui komunikasi.

Kebudayaan secara sederhana dapat dilihat sebagai konsep sistem nilai yang juga menjelaskan seluruh erti dan makna dari simbol (Liliweri, 2001). Komunikasi antara budaya ialah komunikasi antara orang-orang yang memiliki persepsi kebudayaan dan sistem simbol yang berbeza untuk mengubah peristiwa komunikasi (Samovar & Porter, 1991). Sementara, Rogers dan Steinfatt (dipetik dalam Mulyana & Rakhmat, 2001) menyebutkan komunikasi antara budaya sebagai pertukaran informasi antara individu yang tidak sama secara budaya. Lebih lengkapnya, komunikasi antara budaya terjadi antara orang-orang yang berbeza bangsa, ras, etnik, bahasa, agama, tingkat pendidikan, status sosial, atau bahkan jenis kelamin.

Istilah komunikasi antara budaya diguna pakai untuk merujuk kepada proses komunikasi yang terjadi antara anggota-anggota daripada komuniti kebudayaan yang berbeza. Ringkasnya, dalam komunikasi antara budaya darjah perbezaan antara individu-individu yang berlaku terutamanya berasal daripada keanggotaan budaya kumpulan seperti kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma. Komunikasi antara budaya

terjadi apabila faktor-faktor keanggotaan kumpulan budaya kita (seperti norma-norma dan naskah-naskah) mempengaruhi proses komunikasi, sama ada ia disadari atau tidak. Setiap individu mungkin memiliki kesedaran tentang adanya perbezaan budaya yang ada dalam dirinya mahupun anggota kumpulan lainnya. Meskipun demikian, mereka mesti tetap mempelajari pengetahuan dan kemahiran untuk mengatur perbezaan-perbezaan budaya secara konstruktif (Ting-Toomey, 1999).

Samovar dan Porter (1994) mendefinisikan komunikasi antara budaya sebagai proses yang muncul apabila satu pesan yang dibuat oleh satu budaya mesti diproses pada budaya lain.

### **2.3 Halangan atau Rintangan dalam Komunikasi Antara Budaya**

Pada titik tertentu, ada kalanya berinteraksi dengan orang lain yang berbeza budaya sering menimbulkan rasa kekecewaan dan kecemasan kerana tidak adanya saling pengertian. Ada beberapa faktor yang dapat menjadi penghalang dalam komunikasi antara budaya. Rahardjo (2005) menyatakan faktor-faktor tersebut antaranya ialah etnosentrisme, stereotaip, dan pratanggapan.

Etnosentrisme dapat menjadi penghalang sebab ianya merupakan cara pandang atau pola fikir yang sentiasa menempatkan aspek-aspek kebudayaan kumpulan sendiri sebagai yang terbaik. Stereotaip ialah evaluasi atau penilaian yang diberikan kepada seseorang secara negatif, memiliki sifat-sifat yang negatif, hanya kerana keterikatan seseorang itu kepada satu kumpulan yang tertentu (Liliweri, 2009).

Seterusnya, pratanggapan (prejudice) ialah suatu penilaian berasaskan pengalaman terdahulu. Apabila stereotaip berada dalam tahapan kognitif, maka

pratanggapan berada pada tahapan sikap seseorang yang kebanyakannya negatif terhadap orang atau kebudayaan di luar daripada dirinya.

Selain itu, ada pendapat daripada Barna (1994) yang menghuraikan faktor-faktor penghalang dalam komunikasi antara budaya.

**(a) Andaian keserupaan**

Satu alasan mengapa salah pemahaman dan penolakan boleh timbul adalah banyak orang yang secara bersahaja merasa bahawa ada kesamaan antara manusia di seluruh dunia yang dapat membuat proses berkomunikasi menjadi mudah. Mereka berharap bahawa dengan adanya kesamaan sifat manusia yang berupa keperluan, umpamanya dalam perihal makan, perlindungan, keamanan, dan lain-lain, membuat setiap manusia itu menjadi sama. Sayangnya, mereka mengabaikan fakta bahawa bentuk-bentuk adaptasi terhadap keperluan biologis dan sosial serta nilai-nilai, kepercayaan dan sikap di sekeliling mereka adalah sangat berbeza antara satu budaya dengan budaya yang lain. Oleh kerana tidak adanya satu tolok ukur yang dapat diguna pakai sebagai dasar untuk pemahaman yang automatik, setiap pertemuan hendaklah diperlakukan sebagai kes peribadi, mencari perihal apa saja yang berhubung kait dengan makna-makna persepsi dan komunikasi yang dipegang dan memulainya dari sana.

**(b) Perbezaan bahasa**

Satu permasalahan dalam penggunaan bahasa adalah apabila seseorang hanya memerhatikan satu makna sahaja daripada satu kata atau frasa yang ada pada bahasa baru, tanpa mempedulikan konotasi atau konteksnya.

**(c) Kesalahan interpretasi bukan lisan**

Orang-orang daripada budaya yang berbeza mendiami realiti sensori yang berbeza pula. Mereka melihat, mendengar, dan merasakan hanya pada apa yang dianggap bermakna bagi mereka.

**(d) Pratanggapan dan stereotaip**

Stereotaip merupakan penghalang dalam komunikasi sebab ia mencampuri cara pandang yang objektif terhadap suatu rangsangan. Stereotaip muncul kerana ia telah dibangunkan dengan kuat sebagai mitos atau kebenaran sejati oleh kebudayaan nasional seseorang dan kerana ia terkadang merasionalkan prasangka.

**(e) Kecenderungan untuk menilai**

Faktor penghalang lainnya untuk memahami orang-orang yang berbeza budaya adalah kecenderungan untuk menilai, untuk menerima atau menolak pernyataan dan tindakan daripada orang atau kumpulan lain, sebelum memahami fikiran dan perasaan yang disampaikan oleh orang lain mengikut sudut pandangnya. Kebudayaan setiap orang atau cara hidupnya selalu terlihat benar, tepat, dan alami. Bias ini mencegah pemikiran yang terbuka yang sesungguhnya diperlukan untuk melihat sikap dan perilaku daripada sudut pandang orang lain.

**(f) Kebimbangan tinggi**

Untuk boleh disebutkan cekap dalam komunikasi antara budaya, seseorang harus mampu mengatasi pelbagai masalah yang ada, termasuk adanya kekhuatiran ketika berinteraksi dengan individu dari budaya yang berbeza.

## **2.4 Kecekapan Komunikasi Antara Budaya**

Alred dan Byram menyatakan bahawa kecekapan antara budaya adalah kemampuan untuk mengubah pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang untuk menjadi lebih lentur dan terbuka terhadap kebudayaan orang lain. Begitu pula pendapat Taylor yang menjelaskan kecekapan antara budaya sebagai suatu proses transformatif yang seorang asing itu boleh mengembangkan kapasiti adaptasinya, mengubah perspektif atau cara pandangnya untuk lebih mudah memahami dan menyesuaikan diri dengan budaya tempatan (dipetik dalam Penbek, et al., 2009).

Seterusnya, seseorang yang mempunyai kemampuan atau kecekapan antara budaya dapat mengembangkan kecekapan menjalin hubungan dengan orang-orang yang berbeza kebudayaan, menguruskan pelbagai permasalahan yang mungkin saja muncul sebagai akibat daripada perbezaan budaya tersebut, serta memperbaiki hubungan perniagaan dengan rakan sejawatan mereka yang berbeza budaya (Huang, et al., dipetik dalam Penbek, et al., 2009). Untuk hal itu, kesedaran budaya, kecekapan komunikasi, sikap peribadi seperti empati dan kelenturan, kesedaran diri, dan memahami orang lain.

Sebahagian besar model kecekapan komunikasi menjelaskan kemampuan seseorang untuk mempelajari dan memerankan peraturan-peraturan yang ada dalam sistem budaya mereka. Sebahagian model mengembangkan pengetahuan kemahiran budaya seperti mengambil alih atau mengubah topik pembicaraan, manakala model yang lain menekankan pada kemampuan seseorang untuk bertindak dalam kerangka yang masih terdapat dalam sistem sosial seperti empati, mendengar orang lain, serta memahami keperluan orang lain. Seperti dikemukakan oleh beberapa orang penulis, kemampuan memahami orang lain merupakan unsur dasar dari kompetensi

komunikasi. Powers dan Lowery menyatakan bahwa kompetensi komunikasi adalah satu darjah kesesuaian antara dua kognitif individu atau lebih dalam sesuatu proses komunikasi. Begitu pula Littlejohn dan Jabusch menerangkan kompetensi sebagai pemahaman proses, yakni kemampuan kognitif untuk memahami unsur-unsur dan dinamika peristiwa komunikasi (dipetik dalam Hammer, 1989).

#### **2.4.1 Kriteria bagi Kecekapan Komunikasi**

Spitzberg dan Cupach (dipetik dalam Jablin & Sias, 2000) telah mengamati, kecekapan merupakan satu wacana yang kekal dan bersifat fundamental dalam kajian komunikasi. Dua konsep utama yang menjadi kajian dalam diskusi-diskusi tentang kecekapan komunikasi ialah keberkesanan dan kesesuaian. Keberkesanan merujuk kepada kemampuan seseorang untuk mengeluarkan pengaruh-pengaruh yang diharapkan melalui interaksinya dengan persekitarannya. Kemampuan ini diperlakukan sebagai kemahiran dasar manusia yang diperoleh melalui proses belajar dan sosialisasi. Sebagaimana dikatakan oleh (dipetik dalam Chen & Starosta, 1996), keberkesanan juga bererti bahawa orang-orang boleh meraih hasil-hasil personal yang diinginkan. Untuk melakukan hal itu, seorang komunikator yang cekap harus dapat mengendalikan dan memanipulasi persekitaran sosial mereka untuk mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini mengandaikan bahawa komunikator yang cekap harus mampu mengenal pasti tujuannya, mengukur sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan, meramalkan secara tepat tanggapan komunikator lain, memilih strategi komunikasi yang dapat bekerja dengan baik, mewujudkan strategi komunikasi tersebut, serta mengukur dengan jitu hasil perolehan daripada interaksi yang terjadi.



Sementara itu, kesesuaian secara umum merujuk kepada kemampuan daripada pelaku komunikasi untuk menyatukan dasar kontekstual yang diperlukan dalam satu situasi. Perilaku yang sesuai ini memberi implikasi kepada tiga macam kemampuan. Pertama, kemampuan untuk menyadari bagaimana sesuatu konteks itu membatasi komunikasi, hingga seseorang dapat beraksi dan berbicara dengan tepat, dengan mempersatukan kemampuannya dan pengetahuan sosial untuk mengenali bahawa situasi yang berbeza dapat menimbulkan rangkaian yang berbeza daripada peraturan-peraturan. Kedua, kemampuan untuk menghindarkan tanggapan atau respons yang tidak berkesan. Respons tersebut diertikan sebagai sesuatu yang kasar, kuat, atau ganjil yang tidak diperlukan. Ketiga, yakni kemampuan untuk memenuhi fungsi-fungsi komunikasi, dengan cara-cara yang sesuai, iaitu fungsi seperti mengawal, berkongsi perasaan, memberi tahu, membuat ritual, dan membayangkan (Chen & Starosta, 1996).

Ada beberapa definisi dan konsep yang telah dipaparkan oleh para pakar dan penyelidik dalam kajian kompetensi komunikasi (dipetik dalam Jablin dan Sias, 2000) seperti huraian berikut. Pertama, antara pendekatan yang sangat berpengaruh adalah konsep yang berfokus kepada pencapaian matlamat. Monge, Bachman, Dillard, dan Eisenberg menyamakan kompetensi dengan keberkesanan dan mengatakan bahawa komunikator yang cekap adalah mereka yang berjaya meraih matlamat mereka. Kedua, ada pula konsep yang bertumpu kepada kemampuan untuk menunjukkan perilaku komunikasi yang berkesan dalam situasi tertentu. Salah satu konsep paling popular adalah yang dikemukakan oleh Spitzberg dan Cupach yang menyatakan bahawa kecekapan komunikasi merupakan kemampuan untuk menunjukkan komunikasi yang tepat atau layak dalam konteks tertentu. Secara

nyata, sifat daripada perilaku komunikasi yang sesuai harus dapat dijelaskan jika seseorang mengguna pakai pendekatan ini.

Ketiga, berlawanan dengan kedua pandangan sebelum ini, McCroskey memandang kecekapan komunikasi sebagai satu hal yang berbeza daripada perilaku atau penampilan. Secara khas, ia membezakan persefahaman, kemampuan, bertindak dan mengatakan bahawa kecekapan komunikasi tidak hanya berkenaan dengan kemampuan untuk menunjukkan beberapa perilaku komunikasi, tetapi ia juga memerlukan pemahaman tentang perilaku itu dan kemampuan kognitif untuk membuat pilihan-pilihan antara beberapa perilaku. Bagi McCroskey, kecekapan tidak memerlukan penampilan daripada perilaku yang memadai, melainkan pengetahuan dan kemampuan untuk melakukannya.

Adapun yang keempat, Jablin et. al. membangun perspektif dengan mengembangkan pandangan berorientasikan sumber daripada kecekapan yang mencerminkan jalinan kecekapan dengan konsep-konsep yang berhubungan dengan perilaku atau penampilan dan keberkesanan atau pencapaian matlamat. Mereka menjelaskan kecekapan sebagai “set kebolehan, justeru disebut sebagai sumber, yang dimiliki oleh seseorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi.” Sumber-sumber ini termasuk di dalamnya pengetahuan strategi komunikasi (pengetahuan tentang norma dan kaedah-kaedah komunikasi yang tepat) dan keupayaan komunikasi (sifat-sifat dan kemampuan seperti perbezaan kognitif, pengambilan perspektif, dan kemahiran pengekodan dan penyahkodan yang lazim). Sebaliknya, mereka mengkonsepsikan prestasi kecekapan komunikasi sebagai pameran daripada perilaku komunikasi yang padanya atribusi-atribusi kecekapan dilandaskan. Kerana itu, mereka menumpukan kepentingan daripada adanya

kesedaran hubung kait yang mendasar antara prestasi komunikatif dengan kecekapan komunikasi, tetapi juga menyarankan pentingnya membezakan keduanya dalam penyelidikan.

#### **2.4.2 Definisi Kecekapan Komunikasi Antara Budaya**

Dalam beberapa literatur, kedua istilah budaya dan konsep daripada kecekapan antara budaya didefinisikan secara berbeza. Akan tetapi, di sebalik semua perbezaan itu, kecekapan antara budaya biasa dipakai untuk menunjukkan beberapa tingkatan keberkesanan untuk mencapai keinginan-keinginan seseorang, dan apabila aksi-aksi yang dilakukan sesuai dengan harapan-harapan budaya daripada rakan-rakan yang berinteraksi. Kealey dan Ruben (dipetik dalam Thomas, 2006) mencirikan kecekapan antara budaya sebagai suatu profil yang dihasilkan dari seorang individu yang benar-benar terbuka dan tertarik pada orang lain dan ide-ide mereka, mampu membangun hubungan kepercayaan di antara orang-orang. Dia mestilah orang yang sensitif terhadap perasaan dan fikiran orang lain, mengungkapkan rasa hormat dan hal positif bagi orang lain, dan tidak menghakimi. Akhirnya, ia memiliki sifat yang lebih yakin diri, mampu mengambil inisiatif, tenang dalam situasi kecemasan dan kesamaran, serta tidak kaku. Individu juga secara teknis atau profesional ialah orang yang cekap.

Perpaduan kecekapan antara budaya dan kecekapan komunikasi iaitu ICC (singkatan bagi *intercultural communication competence*) sebagaimana dinyatakan oleh Chen dan Starosta (1996), ialah kemampuan untuk menjalankan perilaku-perilaku komunikasi secara berkesan dan sesuai, yang dapat merundingkan identiti budaya antara satu dengan yang lain atau pelbagai identiti dalam persekitaran kebudayaan yang berbeza-beza.

ICC juga dijelaskan oleh Wiseman (dipetik dalam Penbek, et al., 2009) sebagai penyatuan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan efektif dan sesuai dengan individu-individu dari budaya yang berbeza dengan motivasi itu merupakan satu unsur daripada ICC. Spitzberg (1994) menulis bahawa kecekapan komunikasi antara budaya itu dipandang secara luas, adalah suatu kesan tingkah laku yang sesuai dan berkesan dalam konteks tertentu. Kecekapan dapat diertikan sebagai suatu kemampuan atau satu set perilaku yang terlatih. Namun begitu, sesuatu perilaku itu dapat dinilai cekap pada satu konteks, dapat pula menjadi tidak cekap pada konteks yang lain. Akibatnya, kecekapan itu tidak dapat melekat begitu sahaja pada perilaku atau kemampuan tersebut, malahan ia harus dilihat sebagai suatu penilaian sosial terhadap sesuatu perilaku.

Selain daripada itu, Kim (dipetik dalam Williams, 2005) merangkumkan ke dalam satu hipotesis bahawa kecekapan komunikasi antara budaya merupakan hasil daripada kemampuan adaptasi iaitu kesanggupan seseorang untuk menangguhkan atau mengubahsui beberapa cara/adat lama suatu budaya, di mana ia akan mempelajari dan menyesuaikan diri dengan adat yang baru, serta secara kreatif dapat menemukan cara untuk mengatur dinamika daripada perbezaan budaya/ketidakkariban, gaya antara kumpulan, dan pengawalan atas tekanan.

Hal yang terpenting untuk difahami adalah bahawa komunikator antara budaya mestilah mempunyai pemahaman mengenai perbezaan komunikasi antar budaya, kesanggupan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada, serta kemahuan untuk menggunakan keahlian tersebut. Dengan begitu, para pelaku komunikasi dapat mewujudkan satu proses berkomunikasi yang berkesan.

### **2.4.3 Jenis-jenis Kecekapan**

Spitzberg dan Cupach (dipetik dalam Chen & Starosta, 1996) mengajukan tujuh jenis kecekapan (kompetensi) dalam konteks interaksi manusia yang berbeza identiti budaya, yakni, kecekapan dasar, kecekapan sosial, kemahiran sosial, kecekapan antara peribadi, kecekapan bahasa, kecekapan komunikatif, dan kecekapan hubungan.

Ketujuh macam kecekapan tersebut dapat dijelaskan secara ringkas. Kecekapan dasar melibatkan kemampuan umum untuk beradaptasi dengan efektif terhadap persekitaran baharu untuk mencapai matlamatnya. Kecekapan sosial melibatkan kemampuan yang lebih khas, seperti empati, memainkan peranan, kompleksiti kognitif, dan pengurusan interaksi. Kecekapan antara peribadi pula ialah kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan-tujuan melalui komunikasi yang berjaya. Seterusnya, kecekapan bahasa secara khas merujuk kepada kemampuan penggunaan bahasa dengan tepat manakala kecekapan komunikatif tidak hanya meliputi pengetahuan menggunakan bahasa, tetapi juga meliputi pengetahuan menggunakan bahasa orang lain dengan tepat. Adapun kecekapan hubungan ialah kemahiran seseorang dalam membina dan menjalinkan hubungan yang baik dengan orang lain.

### **2.4.4 Komponen Kecekapan Komunikasi Antara Budaya**

ICC bukan merupakan pembawaan lahiriah seseorang. Ia juga bukan muncul begitu sahaja. Akan tetapi, ada hal-hal penting yang diperlukan sebelum seseorang itu dapat menjadi cekap dan sedar dalam interaksi antara budaya. Spitzberg dan Cupach (dipetik dalam Wiseman, 2003) merumuskan tiga hal yang diperlukan, yakni,

pengetahuan, motivasi, dan kemahiran. Sumber lain juga menyebutkan bahawa komponen dalam komunikasi terbahagi dalam dua kelompok, yakni komponen individu yang terdiri daripada motivasi, pengetahuan, sikap, dan perilaku, dan komponen kontekstual (Martin & Nakayama, 2007).

#### **2.4.4.1 Komponen Individu**

Dalam bahagian ini komponen individu akan diuraikan dari segi pengetahuan, motivasi, keterampilan, sikap, serta perilaku dan kemahiran.

##### **(a) Pengetahuan**

Pengetahuan adalah berkaitan dengan kepedulian atau pemahaman seseorang mengenai pelbagai maklumat dan tindakan (aksi) yang diperlukan untuk menjadikan orang itu cekap budaya. Komunikator yang berpengetahuan memerlukan maklumat mengenai orang, budayanya, konteks, serta harapan-harapan yang normatif untuk berinteraksi dengan orang dari budaya lain. Hal ini kerana tanpa mempunyai pengetahuan tersebut, seseorang komunikator dapat merosakkan tatanan atau aturan budaya lain yang sudah ada, bahkan ia dapat memalukan dirinya sendiri (Wiseman, 2003). Tentulah bukan mudah untuk mengetahui semua hal mengenai budaya asing. Oleh itu, pentinglah seseorang itu mengembangkan pengetahuan umum mengenai perbezaan-perbezaan budaya. Sebaiknya perbuatan menstereotaip haruslah dihindari dengan cara berhati-hati apabila memikirkan mengenai orang lain dan perilaku mereka. Hal ini adalah kerana setiap orang berasal daripada kelompok tertentu yang menyebabkan dia berperilaku dengan cara tertentu pula (Martin & Nakayama, 2007).

##### **(b) Motivasi**