

FAKTOR-FAKTOR PENGHALANG DALAM PROSES KECEKAPAN KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA PADA MAHASISWA INDONESIA DAN MALAYSIA

Mohammad Md Yusoff
School of Communication
Universiti Sains Malaysia
mdyusoffusm@gmail.com

Moulita
School of Communication
Universiti Sains Malaysia
timpani_membrano@yahoo.com

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang menjadi penghalang kepada terwujudnya proses kecekapan komunikasi antara budaya yang dijalankan oleh mahasiswa Indonesia yang belajar di Universiti Sains Malaysia (USM) dan mahasiswa Malaysia yang belajar di Universiti Sumatera Utara (USU).

Kajian ini mengguna pakai kosep daripada Barna mengenai faktor-faktor penghalang dalam komunikasi antara budaya, iaitu: andaian keserupaan, perbezaan bahasa, kesalahan interpretasi bukan lisan, pratanggapan dan stereotaip, kecenderungan untuk menilai, serta kebimbangan tinggi. Kaedah penyelidikan ialah pendekatan kualitatif dengan kajian kes, yang melibatkan 9 informan di USM dan 9 informan di USU. Kajian ini menemukan bahawa mahasiswa kedua negara mengalami kesukaran utama dalam bahasa.

Kata kunci: faktor-faktor penghalang, kecekapan komunikasi antara budaya, mahasiswa

PENDAHULUAN

Peluang interaksi antara budaya dalam dunia pendidikan yang melibatkan mahasiswa antara bangsa semakin terbuka lebar. Sekarang, mahasiswadari 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).

Dalam makalah ini, konteks kecekapan komunikasi antara budaya akan difokuskan kepada faktor-faktor yang menjadi penghalang dalam interaksi antara mahasiswa Indonesia yang belajar di Malaysia dan mahasiswa Malaysia yang belajar di Indonesia. Seperti telah diketahui, 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. Kemuncak segala kerjasama ini adalah berikutan pengumuman serentak Penggunaan Ejaan

Bersama Malaysia dan Indonesia di Jakarta dan di Kuala Lumpur pada 16 Ogos 1972 dan kerjasama bahasa itu berterusan hingga ke hari ini.

Bahkan, pelbagai strategi telah 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).

TUJUAN

Kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang boleh menjadi penghalang dalam proses mewujudkan kecekapan komunikasi antara budaya yang diamalkan oleh mahasiswa Indonesia di Universiti Sains Malaysia (USM) dan mahasiswa Malaysia di Universiti Sumatera Utara (USU). Kajian ini tentunya mempunyai beberapa kepentingan. Secara teoretikal kajian ini dapat memperkayakan khazanah penyelidikan ilmu komunikasi, khasnya dalam bidang kecekapan komunikasi antara budaya dalam konteks sampel mahasiswa Indonesia dan Malaysia. Dari segi praktikal pula kajian ini dapat dijadikan salah satu rujukan bersama dalam usaha memahami dan mengamalkan kecekapan komunikasi antara budaya, khasnya 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.

TEORETIKAL

Spitzberg (1994) menulis bahawa kecekapan komunikasi antara budaya (ICC, *intercultural communication competence*) 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 cepak pada satu konteks, dapat pula menjadi tidak cepak 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.

ICC juga dijelaskan oleh Wiseman (dipetik dalam Penbek, Yurdakul, dan Cerit 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. Kim (dipetik dalam Williams, 2005) merangkumkan ke dalam satu hipotesis bahawa kecekapan komunikasi antara budaya mestilah mempunyai pemahaman mengenai perbezaan komunikasi antara 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.

Perpaduan kecekapan antara budaya dan kecekapan komunikasi iaitu ICC 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 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).

Walau bagaimanapun, dalam proses membentuk ICC ini tentulah akan berhadapan dengan beberapa masalah yang dapat menjadi penghalang dalam mewujudkan interaksi antara budaya yang berkesan. Adapun beberapa perkara tersebut telah dihuraikan oleh Barna (1994), iaitu:

(a) Andaian keserupaan

Salah pemahaman dan penolakan boleh timbul sebab orang-orang merasa bahawa ada kesamaan antara manusia di seluruh dunia yang dapat membuat proses berkomunikasi menjadi mudah. 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 asas 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) Pratangapan 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.

METODOLOGI

Kaedah Penyelidikan

Penyelidikan ini menggunakan kaedah kajian kes. Berg (2009) menjelaskan bahawa ia adalah sebagai kaedah yang mengumpulkan maklumat secara sistematik dan mencukupi tentang kekhasan manusia, dalam seting sosial, peristiwa, atau kumpulan berkenaan untuk membolehkan penyelidik memahami dengan jelas, cara informan kajiannya bekerja atau berfungsi. Dengan menumpukan kepada satu fenomena, individu, komuniti, ataupun yayasan, penyelidik bertujuan mendapatkan interaksi nyata daripada ciri-ciri faktor-faktor penting daripada fenomena, individu, komuniti, mahupun yayasan berkenaan.

Yin (dipetik dalam Bungin, 2003) menyatakan bahawa kajian kes adalah suatu inkuiri empirik yang menyelidiki satu fenomena di dalam konteks kehidupan yang nyata, yang mana penghad di antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara tegas.

Keunggulan-keunggulan kajian kes antaranya ialah dapat memberikan maklumat penting berkenaan hubungan antara pemboleh ubah serta proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas. Kajian kes juga memberikan kesempatan untuk memperoleh pengetahuan mengenai konsep asas dan perilaku manusia yang tidak dijangka sebelumnya. Seterusnya, kajian ini dapat menyajikan data-data dan temuan yang sangat berguna sebagai asas untuk membangun latar permasalahan yang lebih besar dan mendalam untuk menaiktaraf pengembangan ilmu-ilmu sosial (Bungin, 2003).

Meskipun begitu, kajian kes ini pula tidak terlepas daripada sejumlah kelemahan. Pertama, kajian kes kurang memberikan asas yang kuat dalam meletakkan satu generalisasi ilmiah. Kelemahan yang kedua ialah kajian yang dijalankan secara mendalam, menjejaskan tahap keperluan yang perlu dibuat. Adapun kelemahan ketiga ialah kajian kes kurang dapat mengawal bias subjektiviti penyelidik (Bungin, 2003).

Lokasi Penyelidikan

Penyelidikan ini mengambil tempat di Universiti Sains Malaysia dan Fakulti Perubatan Universiti Sumatera Utara.

Informan Kajian

Semasa penyelidikan ini dijalankan (Februari-Mei 2012), data menunjukkan bahawa jumlah mahasiswa Malaysia yang belajar di USU berjumlah 711 orang, 577 orang merupakan mahasiswa Fakulti Perubatan dan 134 orang merupakan mahasiswa Fakulti Perubatan Gigi (data rekod Biro Rektor USU). Sehingga tahun 2011, jumlah mahasiswa Indonesia dalam pengajian peringkat sarjana muda di USM berjumlah seramai 99 orang (Persatuan Pelajar Indonesia Universiti Sains Malaysia).

Ciri-ciri informan dalam kajian ini adalah seperti berikut. Pertama, mahasiswa yang menjadi informan kajian terdiri daripada mereka yang tinggal di negara tujuan. Kedua, mahasiswa Indonesia yang belajar di Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang dan mahasiswa Malaysia yang belajar di Universiti Sumatera Utara, Medan adalah dalam pengajian pada peringkat sarjana atau sarjana muda. Pemilihan informan ditumpukan kepada mahasiswa pada peringkat siswazah kerana beberapa faktor. Pertama, di kampus USU, Medan, Indonesia, sebahagian besar mahasiswa Malaysia yang belajar di sana merupakan siswazah di Fakulti Kedokteran (Perubatan). Mereka adalah mahasiswa yang tergolong dalam kelas pelajar antarabangsa. Penyelidik

berpendapat bahawa mahasiswa pada peringkat siswazah dapat dianggap sebagai orang yang baru pertama kali pergi ke luar negara untuk menetap dalam waktu yang lama (antara 3 hingga 4 tahun). Hal ini menyebabkan mereka mengalami pengalaman pertama kali berasimilasi dengan budaya baharu.

Daripada jumlah mahasiswa tersebut, pengkaji memilih informan masing-masing seramai 9 orang di setiap kampus (jumlah keseluruhannya di USU dan USM adalah 18 orang). Penetapan jumlah informan ini berasaskan pada tempoh menetap atau masa kuliah informan iaitu; kurang daripada 1 tahun, 1 – 3 tahun, dan lebih daripada 3 tahun di kedua kampus. Daripada pemilihan informan tersebut, penyelidik bermaksud mendapatkan keragaman maklumat tentang kecekapan komunikasi antara budaya mahasiswa di setiap tahun perkuliahan.

Jadual 1

Informan Kajian di USM

Jantina	Tempoh menetap	Jumlah
Lelaki	<1 tahun	1 orang
Perempuan	<1 tahun	2 orang
Lelaki	1 - 3 tahun	2 orang
Perempuan	1 - 3 tahun	1 orang
Lelaki	>3 tahun	2 orang
Perempuan	>3 tahun	1 orang
Jumlah		9 orang

Jadual 2

Informan Kajian di USU

Jantina	Tempoh menetap	Jumlah
Lelaki	<1 tahun	2 orang
Perempuan	<1 tahun	1 orang
Lelaki	1 - 3 tahun	1 orang
Perempuan	1 - 3 tahun	2 orang
Lelaki	>3 tahun	1 orang
Perempuan	>3 tahun	2 orang
Jumlah		9 orang

Aspek Penyelidikan

Aspek penyelidikan ditumpukan pada beberapa perkara berikut:

Faktor penghalang dalam interaksi antara budaya sesuai konsep Barna:

- a. Andaian keserupaan (mencari persamaan)
- b. Perbezaan bahasa

- c. Salah interpretasi bukan lisan
- d. Pratanggaipan dan stereotaip
- e. Kecenderungan untuk menilai
- f. Kebimbangan tinggi

Kaedah Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyelidikan ini termasuklah:

1. Penyelidikan Lapangan

Penyelidikan lapangan yang dijalankan dalam penyelidikan ini ialah temu bual mendalam dengan informan, baik dari mahasiswa Malaysia yang ada di Medan, Sumatera Utara mahupun mahasiswa Indonesia yang ada di Pulau Pinang, Malaysia untuk mengetahui: (i) kecekapan komunikasi antara budaya yang dimiliki untuk melakukan interaksi antara budaya tersebut, (ii) halangan-halangan budaya yang terjadi ketika melakukan komunikasi antara budaya.

2. Penyelidikan Kepustakaan

Penyelidikan kepustakaan digunakan dalam kajian ini melibatkan pengumpulan data yang berhubung kait dengan persoalan yang dikaji yang dapat menyokong kajian ini. Bahan-bahan yang dikaji dalam penyelidikan kepustakaan termasuklah buku, jurnal, tesis, akhbar, laman web, dan sebagainya.

Kaedah Analisis Data

Analisis data menurut Patton (dipetik dalam Moleong, 2000) merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan huraian asas.

Tahap utama analisis data menurut Miles & Huberman (1992) ialah melakukan pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data, dan mengambil keputusan/verifikasi. Oleh itu, dalam kajian ini penyelidik membuat tahapan seperti berikut:

- (a) pengumpulan data, iaitu melakukan rekod dan transkripsi atau pencatatan data hasil temu bual dengan informan sesuai dengan aspek kajian yang ada.
- (b) reduksi data iaitu memilih data-data yang diperlukan sesuai dengan fokus kajian dan ciri-ciri informan. Secara terperinci, peneliti akan melakukan analisis data mengenai halangan atau rintangan yang dihadapi dalam menempuhi pendidikan oleh pelajar Indonesia dan Malaysia.
- (c) menyajikan data, iaitu menyusun maklumat yang telah didapatkan supaya memudahkan dalam menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.
- (d) membuat perbincangan hasil kajian dan menarik kesimpulan.

PENEMUAN KAJIAN

Beraskan hasil temu bual dengan mahasiswa yang berasal dari Indonesia dan Malaysia, penyelidik mendapatkan beberapa maklumat tentang faktor penghalang untuk mewujudkan proses komunikasi antara budaya yang berkesan, iaitu andaian keserupaan, perbezaan bahasa, kesalahan interpretasi bukan lisan, pratanggaipan dan

stereotaip, kecenderungan untuk menilai, dan kebimbangan yang tinggi. Gambaran awal seseorang terhadap suatu budaya di mana dirinya akan tinggal dalam masa cukup lama merupakan hal yang penting. Gambaran awal berupa maklumat tentang pelbagai nilai budaya, sistem kod mahupun kebiasaan ini akan mempermudah seseorang untuk mengambil kira hal ehwal apa jua yang mungkin diterimanya semasa tinggal dalam budaya yang baharu tersebut. Maklumat awal ini, juga boleh berupa pengetahuan tentang sejarah budaya tempatan, bahasa, tindakan bukan lisan, pandangan dunia, dan kebiasaan masyarakat tempatan. Alport (dipetik dalam Stier, 2006), menyatakan bahawa pengetahuan tentang budaya tempatan tersebut dapat mengurangkan stereotaip tertentu.

1. Andaian Keserupaan

• Pandangan Dunia

Pandangan dunia merupakan kesatuan antara pengetahuan, keyakinan, dan bahasa. Perkara ini agak pelik apabila difikirkan kerana hubungan Indonesia dan Malaysia merupakan satu hubungan tradisi yang diasaskan kepada nilai sepunya dari sudut rumpun bangsa, budaya, dan agama yang sama. Pertama, perbezaan utama terdapat pada tata aturan dan adab pergaulan dalam kumpulan atau persahabatan – khususnya bagi pelajar yang Muslim. Pelajar Indonesia di Malaysia secara am menganggap nilai-nilai agama Islam masih sangat dipegang teguh dalam adab dan tata cara pergaulan pelajar di Malaysia. Hal ini terdapat pada pernyataan-pernyataan subjek penyelidikan seperti:

- (i) tata cara berpakaian – terutamanya perempuan dengan kerudung;
- (ii) kebiasaan yang tidak membolehkan lelaki dan perempuan untuk berdekat-dekatan –walaupun dalam kalangan pelajar Indonesia kedekatan tersebut hanya setakat untuk berteman atau untuk persahabatan.

Sementara itu, pelajar Malaysia khususnya yang beragama Islam yang belajar di USU, Bandar Medan, mendapati mereka menghadapi suasana yang sangat berbeza. Tata cara berteman di Bandar Medan (dan di sebahagian besar bandar di Indonesia) boleh dikatakan sangat “bebas” dan dianggap tidak mengikut nilai-nilai agama.

Kedua, perkara amalan berbilang budaya khususnya dalam kehidupan beragama juga menjadi hal pelik bagi pelajar Malaysia yang belajar di USU Bandar Medan. Dalam tata cara berteman, pelajar Malaysia yang beragama Islam mendapati bahawa ada banyak pelajar Kristian di USU yang kerap mengucapkan kata *assalamualaikum*, *alhamdulillah* dan bahkan menggunakan kalimah Allah:

Ketiga, perbezaan dalam tatacara perayaan hari raya dan bersembahyang di Indonesia dan Malaysia khususnya bagi pelajar beragama Hindu. Hal ini juga mencakupi masalah penggunaan bahasa Tamil dalam kalangan etnik India di Malaysia dan Indonesia. Beberapa mahasiswa Malaysia keturunan India yang beragama Hindu mendapati bahawa di Medan juga terdapat kaum India dengan agama serta hari raya yang sama seperti Thaipusam di Malaysia, dan pergi bersembahyang ke kuil. Akan tetapi, mereka mendapati bahawa terdapat perbezaan dalam cara merayakan hari raya dan juga sembahyang kaum Hindu di Medan.

• Pandangan Mahasiswa Malaysia dan Indonesia Tentang Sistem Organisasi Sosial dan Pembangunan

Sebahagian pelajar Indonesia di USM menilai sistem tata organisasi berjalan secara sistematik dan teratur di Malaysia. Namun, pengalaman dan penilaian pelajar Malaysia di USU Bandar Medan, sangat berbeza. Pelajar Malaysia menyatakan bahawa pelbagai urusan hal ehwal pelajar di USU tidak dilakukan mengikut sistem, seperti tidak tepat waktu, pengutipan biaya.

- **Andaian Keserupaan pada Proses Belajar**

- Perbezaan sudut pandang berkenaan pembelajaran dan pengajaran di kampus.

Sistem belajar di USU sebahagian besar cukup berpandukan pada bahan kuliah yang diberikan oleh pensyarah, umpamanya dari slaidketika kuliah disampaikan. Bahkan pada masa ujian atau peperiksaan, mahasiswa hanya cukup dengan menghafal nota dari slaid yang diberikan pensyarah. Hal ini tentu saja sangat berbeza dengan sistem belajar yang ada di Malaysia – yang mengharuskan mahasiswa untuk belajar dari buku dan bahan lainnya secara berdikari.

- Kesukaran bekerjasama dan meminta bantuan dalam hal pelajaran, seperti mendapatkan maklumat mahupun meminjam nota (catatan) daripada teman.

Hal ini kerap berlaku apabila pelajar Indonesia ingin meminjam nota daripada pelajar dari etnik Melayu mahupun Cina di USM. Perihal pinjam meminjam nota pelajaran ini bukanlah sesuatu yang kecil dan sederhana, memikirkan bahawa perkara pinjam meminjam nota pelajaran merupakan kebiasaan yang ada pada pelajar Indonesia. Nota pelajaran bagi pelajar Indonesia ini, nantinya akan digunakan sebagai panduan untuk menghafal bahan ujian dan peperiksaan. Pola atau cara belajar yang telah melekat seperti inilah yang diamalkan oleh mahasiswa Indonesia di USM, sehingga mereka akan berupaya untuk meminjam nota dari teman-temannya. Salah faham pun akan muncul apabila, teman-teman mereka yang berasal dari budaya berbeza tidak memberi nota pelajaran ini.

- Kesukaran melakukan kegiatan belajar berkumpulan;

Masalah utama yang dihadapi pelajar Indonesia yang belajar di USM dalam kegiatan belajar berkumpulan ialah adanya kecondongan membentuk kumpulan dengan etniknya masing-masing. Selain itu, pada pemahaman dan kebiasaan mahasiswa Indonesia apabila melakukan aktiviti kumpulan belajar, maka setiap anggotanya duduk bersama membahaskan atau mendiskusikan bahan-bahan pelajaran atau kuliah. Tetapi dalam beberapa kes, yang dijumpai adalah suasana belajar bersama yang senyap sebab setiap anggota kumpulan belajar sendiri-sendiri. Sementara itu, mahasiswa Malaysia di USU Bandar Medan, mengalami perbezaan dalam cara belajar ini. Mahasiswa Indonesia dianggap mahasiswa Malaysia lebih senang membentuk kumpulan belajar.

Satu perkara yang dihadapi oleh pelajar-pelajar di persekitaran kampus, ialah kesukaran untuk membangunkan komunikasi sama ada dengan teman mahupun pensyarah. Perkara ini dialami oleh mahasiswa kedua negara. Seperti yang dialami beberapa mahasiswa Indonesia di USM, ada yang merasakan perbezaan perlakuan dari teman dan pensyarah.

Dalam kes seorang informan dari Indonesia, teman-temannya yang berasal dari Malaysia banyak yang bertanya sebabnya dia sampai belajar di Malaysia. Kebanyakan orang Malaysia mengetahui bahawa warga Indonesia datang ke Malaysia untuk mencari pekerjaan dan hal ini boleh mengganggu fikiran dan keyakinan dirinya. Oleh itu, dia menghadapi masalah dengan teman-teman satu kelasnya. Kekhawatiran semacam ini kerap dirasakan oleh mahasiswa yang baru saja memulai pengajian mereka. Akibatnya, perkara sebegini menimbulkan rasa tidak yakin diri dalam proses pembelajaran.

Seterusnya, pengalaman tidak menyenangkan dalam membina hubungan dan komunikasi yang baik dengan teman-teman satu kampus dialami oleh beberapa informan. Seperti Informan Indonesia etnik Cina, pada awalnya ia berupaya untuk dapat bergaul dengan mahasiswa etnik Cina Malaysia. Namun, dia merasakan dia tidak diterima dengan baik oleh mereka.

2. Perbezaan Bahasa

Secara am, pelajar Indonesia di USM mahupun pelajar Malaysia di USU mengakui bahawa bahasa merupakan penghalang utama bagi terciptanya proses belajar yang baik. Dalam kalangan mahasiswa Indonesia yang belajar di USM ada yang merasa sukar untuk mengikuti proses pelajaran yang disajikan dalam Bahasa Inggeris. Sebaliknya, ada pula yang terkejut dengan sajian pelajaran dalam Bahasa Melayu sebab mereka mengharapkan kuliah disampaikan dalam Bahasa Inggeris. Hal ini terutamanya berlaku apabila mahasiswa baru memulakan proses pengajian mereka. Daripada pengalaman para pelajar, dapat kita kenali rintangan dan kesukaran perihal bahasa ini terjadi dalam bentuk:

- (a) Adanya pensyarah dan pelajar yang menggunakan bahasa Melayu, Inggeris, Cina mahupun Indonesia dengan cukup laju;
- (b) Adanya perbezaan antara bahasa Melayu dan bahasa Indonesia (sama ada dalam hal loghat, aksen mahupun pengertian dari kata-kata tertentu);
- (c) Pada kumpulan pelajar Indonesia di USM, bahkan ada perbezaan nyata antara pelajar yang berasal dari Sumatera (Medan, Riau, Aceh) dan Jawa (Jakarta, Bandung, atau Surabaya) berkenaan pemahaman mereka terhadap bahasa Melayu. Pelajar-pelajar yang berasal dari Sumatera diperakui memiliki pemahaman bahasa Melayu yang lebih baik daripada pelajar-pelajar dari Jawa.

Selain itu, beberapa infoman di USM merasa terkejut sebab sebelum mengikuti pengajian mereka mempunyai andaian tentang bahasa yang diguna pakai dalam pengajian seperti berikut: kurangnya pemahaman dan kelancaran berbahasa Melayu telah menyebabkan rasa kurang kepercayaan diri bagi mahasiswa Indonesia, sebab mereka dirasakan pelik oleh mahasiswa Malaysia:

Mahasiswa Malaysia di USU juga mengalami hal serupa. Mereka mendapati bahawa Bahasa Indonesia merupakan bahasa utama untuk seluruh etnik – yang diguna pakai dalam kehidupan sehari-hari (termasuk dalam aktiviti keagamaan). Pelajar Malaysia di USU, secara formal masuk dalam kelas antarabangsa, yang secara logik seharusnya menggunakan Bahasa Inggeris sebagai bahasa utama. Akan tetapi, pada pengamalannya seluruh proses belajar di Fakultas Perubatan di USU menggunakan Bahasa Indonesia – bahan kuliah disampaikan dalam Bahasa Inggeris,

tetapi pensyarah berbahasa Indonesia. Bahasa ini tentu tidak mudah untuk difahami sama ada oleh pelajar Malaysia dari etnik Melayu, apalagi dari etnik India dan Cina. Bentuk-bentuk kesukaran dalam perihal bahasa ini, antara lain: (i) pensyarah bercakap Bahasa Indonesia dengan laju; (ii) adanya perbezaan antara Bahasa Melayu dan Bahasa Indonesia (baik dalam hal loghat, aksen mahupun pengertian dari kata-kata tertentu).

3. 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. Beberapa contoh pengalaman pelajar Indonesia dan Malaysia berkenaan dengan kesalahan interpretasi bukan lisan ini, umpamanya dalam hal tersenyum kepada orang lain. Pada pendapat mahasiswa Malaysia, orang Indonesia sering tidak memberikan respon apabila kita tersenyum kepada mereka manakala di Malaysia itu adalah hal yang biasa dilakukan.

4. Pratanggapan dan Stereotaip

Pratanggapan dan stereotaip merupakan penghalang dalam komunikasi sebab ia mencampuri cara pandang yang objektif terhadap suatu rangsangan. Bias ini mencegah pemikiran terbuka yang sesungguhnya diperlukan untuk melihat sikap dan perilaku daripada sudut pandang orang lain.

Pratanggapan mahasiswa Indonesia tentang orang dan budaya Malaysia ada yang berasal dari teman-teman dan terutamanya daripada media massa. Sumber maklumat yang diterima daripada media mengandungi pesanan yang penuh gambaran negatif, khasnya mengenai ketegangan hubungan antara Indonesia dan Malaysia. Bentuk-bentuk stereotaip dan gambaran negatif itu antara lain:

- (a) Hubungan yang tidak baik antara Indonesia dengan Malaysia;
- (b) Adanya stereotaip etnik tertentu di Malaysia, antaranya orang Melayu malas dan orang Cina rajin.

Pada mahasiswa Malaysia pratanggapan yang diperoleh tentang Indonesia ataupun Medan berasal daripada media, ejen yang menghantar mereka ke Bandar Medan, ibu bapa, teman, dan ada pula yang mendapatinya daripada pekerja Indonesia di Malaysia. Bentuk-bentuk pratanggapan ini antara lain adalah seperti berikut:

- (a) Masyarakat Indonesia suka bergaduh. Jika tidak suka dengan kebijakan negara, masyarakatnya melakukan demonstrasi dan protes;
- (b) Masyarakat di Bandar Medan banyak yang suka melakukan penipuan;
- (c) Masyarakat di Bandar Medan orangnya kasar-kasar, kalau bercakap intonasinya keras (bahasanya tidak halus).

Seterusnya, ada penilaian-penilaian tertentu (stereotaip) yang diberikan oleh mahasiswa kedua negara ke atas rekan-rekan dari negara tempatan, terutamanya dalam proses belajar mengajar. Penilaian mahasiswa Indonesia tentang mahasiswa yang berada di USM, yang mana mereka memberikan penilaian berasaskan etnik yang ada, iaitu:

- (i) Melayu digambarkan memiliki peribadi yang antaranya malas, sukar berkongsi maklumat seperti nota pelajaran (seperti telah diuraikan sebelum ini), takut untuk bersaing, iri hati, kerap tidak kemas apabila mengerjakan tugas kuliah.
- (ii) Cina bersifat individualistik, keras kepala, mahu berkuasa, sukar berkongsi maklumat, bersifat oportunistik, suka milih-milih teman (khususnya yang pintar), selalu dengan kumpulan dan menggunakan pakai bahasa sendiri.
- (iii) Pandangan negatif mahasiswa Malaysia tentang mahasiswa Indonesia pula adalah mereka bersifat keanak-anakan atau kurang serius untuk belajar.

5. Kecenderungan untuk Menilai

Dalam kajian ini, penyelidik mendapati dua jenis kecenderungan untuk menilai, pertama ialah sikap menghad pemikiran tentang kebudayaan lain seperti, perasaan tidak suka mahasiswa Indonesia terhadap orang Malaysia, dan penilaian mahasiswa Indonesia terhadap mahasiswa Malaysia yang kerap memotong atau menyelah penyarah dalam perkuliahan, yang mana kebiasaan tersebut dinilai kurang sopan.

6. Kebimbangan Tinggi

Bentuk-bentuk kebimbangan tinggi pada mahasiswa Indonesia mahupun Malaysia antaranya keragu-raguan atau rasa kurang yakin diri untuk berbicara dalam bahasa tempatan (Melayu atau Indonesia), rasa malu untuk memulai perkenalan diri, rasa malu untuk bertanya di dalam sesi perkuliahan.

PERBINCANGAN

Ada tiga hal yang menjadi perbincangan dalam bahasan ini. Pertama, dalam mengikuti pengajian di USM Pulau Pinang, mahasiswa Indonesia akan berhubungan dengan tiga etnik utama yang ada di Malaysia, iaitu Melayu, China, dan India. Sebagai sebuah negara yang dihuni oleh majoriti etnik Melayu (52%), China (30%) dan India (8%), maka persepsi tentang nilai budaya tertentu serta kecekapan komunikasi yang dimiliki juga sangat berbeza. Walau bagaimanapun, seperti yang diungkapkan oleh Asma (dipetik dalam Lailawati, 2006), “Walaupun kami (masyarakat Malaysia) banyak memiliki perbezaan dalam ekspresi simbolik dan tanda-tanda (*symbolic expression*), kesamaan kami terletak pada nilai-nilai budaya Asia yang kami perakui”.

Kajian tentang ketiga-tiga kumpulan etnik ini pernah dilakukan oleh Choon (dipetik dalam Lailawati, 2006) yang mendapati bahawa tiga dimensi kecekapan komunikasi selalu muncul pada ketiga kumpulan etnik ini seperti rasa percaya diri, saling menghormati hubungan dan imej diri. Selain itu, Lailawati (2006) juga menemukan bahawa bagi etnik Melayu, gaya atau model komunikasi yang dibentuk sangatlah berasaskan nilai-nilai agama yang mereka anuti. Awang, Maros & Ibrahim (2012) juga menyatakan bahawa berasaskan pada Perlembagaan Persekutuan Malaysia, seseorang diiktiraf sebagai etnik Melayu apabila dia seorang Muslim, bercakap dalam bahasa Melayu, dan menerima pakai serta mengamalkan budaya Melayu.

Zawawi (2008) juga menyebutkan bahawa nilai-nilai budaya etnik Melayu itu ialah menghargai orang lain, memiliki keyakinan kepada Allah, bersifat rendah hati,

tidak berterus terang, dan bersopan santun. Sementara itu, etnik Cina selalu digambarkan sebagai sosok yang rajin, tekun, berpendidikan, sejahtera dan berorientasikan keluarga. Etnik India pula, di sisi lain selalu disebutkan memiliki keyakinan tinggi kepada tuhan mereka, perasaan memiliki, bersifat persaudaraan dan kesetiaan.

Pada pelajar Malaysia yang duduk di USU pula, mereka akan berinteraksi dengan pelbagai etnik yang berada di Bandar Medan. Berasaskan Survey Penduduk Indonesia tahun 2010, penduduk Bandar Medan berjumlah 2,109,339 orang, yang terdiri daripada 1,040,680 lelaki dan 1,068,659 wanita. Majoriti penduduk Bandar Medan sekarang ialah etnik Jawa dan etnik Batak. Di Medan banyak pula orang berketurunan India dan Tionghoa atau Cina. Data dari BPS (Biro Pusat Statistik) menunjukkan bahawa Bandar Medan dihuni oleh 33.03% etnik Jawa, 20.93% etnik Batak, 9.36% Mandailing, 8.6% Minangkabau, 6.59% Melayu, 4.1% Karo, 2.78% Aceh, dan 3.59% etnik lain (Sunda, Bugis atau Makassar, dan termasuk India atau Tamil).

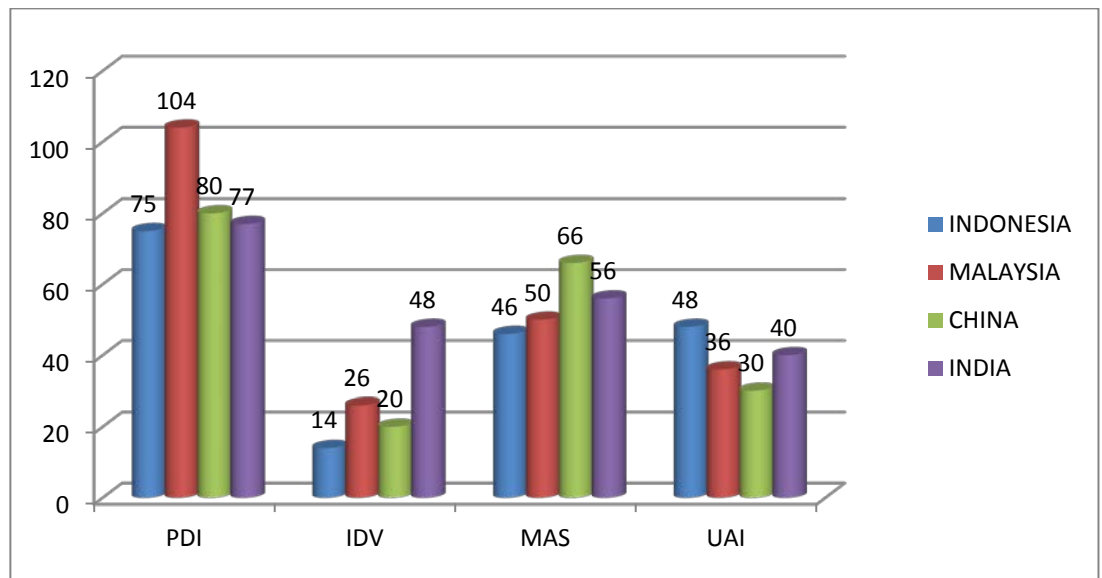
Dengan adanya pelbagai etnik di Bandar Medan kerap mendatangkan salah faham dan ketidakpastian, sehinggakan berlaku konflik disebabkan setiap pihak tidak mencuba untuk saling memahami. Penyelidikan Hadiluwih (2006) mendapati bahawa tidak terdapat dominasi etnik dan budaya tertentu di Bandar Medan. Seterusnya, fenomena pelbagai budaya di Bandar Medan ini merupakan hal yang unik. Budaya asli seperti Melayu dan Batak Karo menghadapi kecenderungan untuk kian menghilang. Komuniti etnik Tionghoa dan keturunan Cina sebenarnya terbentuk kemudian. Meskipun masyarakat etnik Tionghoa tidak dominan, mereka mampu membentuk budaya yang berkesan kepada masyarakat Bandar Medan.

Berasaskan pada kedua-dua konteks dan pandangan ini, dapatlah difahami munculnya keterkejutan budaya di kalangan pelajar Melayu apabila melihat gaya pertemanan pelajar Indonesia di USM dan cara berpakaian yang dianggap “tidak biasa dan tidak pantas” iaitu pelajar wanita Indonesia yang beragama Islam memakai seluar pendek dalam menghadiri pengajian di kampus. Kes lainnya ialah mahasiswa Malaysia merasa terkejut mendapati tata cara berteman para pelajar di Medan yang boleh dikatakan sangat “bebas” dan dianggap tidak mengikut nilai-nilai agama. Seterusnya, pelajar Malaysia yang beragama Islam juga mendapati bahawa ada banyak pelajar Kristian di USU yang kerap mengucapkan kata *assalamualaikum*, *alhamdulillah* dan bahkan menggunakan kalimah Allah. Sama halnya dengan tidak adanya perayaan besar-besaran sempena hari Thaipusam di bandar Medan serta berbezanya tata cara beribadah di kuil-kuil umat Hindu.

Seterusnya, perbincangan kedua adalah berkenaan dengan indikator budaya (*culturalindicator*) masyarakat Malaysia, Indonesia, India, dan Cina. Penyelidik mengguna pakai analisis indikator budaya untuk menjelaskan temuan berkenaan rintangan budaya yang terdapat pada bahagian sebelumnya, seperti andaian kesamaan, perbezaan bahasa, kesalahan interpretasi bukan lisan, pratanggapan dan stereotaip, kecenderungan untuk menilai dan kebimbangan yang tinggi.

Daripada temuan kajian ini, penyelidik akan mencuba menghubungkaitkan temuan tersebut dengan satu konsep yang dipersembahkan oleh Hofstede tentang Dimensi Kebudayaan Bangsa-bangsa, iaitu dimensi nilai yang dimiliki oleh bangsa-bangsa di dunia, dalam hal ini ditumpukan pada kebudayaan Indonesia, Malaysia, India dan Cina. Dimensi nilai yang akan diterokai antaranya individualisme/kolektivisme, *uncertaintyavoidance* (mengelakkan ketidakpastian), *powerdistance* (kuasa dalam hubungan) serta maskuliniti/feminiti bagi membuat

perbandingan budaya antara negara (dalam <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>) seperti diperlihatkan pada Rajah 1.



Rajah 1 Dimensi budaya Indonesia, Malaysia, China dan India

Maklumat:

PDI= power distance index

IDV= individualism

MAS= masculinity

UAI= uncertainty avoidance

Masyarakat dalam budaya *high power distance* percaya bahawa manusia tidak sama dan setiap individu mempunyai tempatnya yang tersendiri. Bentuk-bentuk kuasa dalam hubungan ini termasuk perlunya sikap taat kepada pemimpin dan lebih cenderung untuk bersifat submisif, mengelak memberi pendapat yang bertentangan dan mematuhi arahan tanpa banyak soalan. Sementara dalam budaya *low power distance* pula hierarki dalam organisasi dan aturan kemasyarakatan tidak begitu dipentingkan, sebaliknya setiap individu dilayan dengan rata. Hofstede juga memaklumkan bahawa interaksi yang terjadi secara am bersifat tidak langsung dan maklum balas bersifat negatif selalunya diusahakan tidak terdedah. Indonesia memiliki nilai kuasa dalam hubungan yang lebih tinggi dari Malaysia bahkan juga daripada China dan India.

Analisis ini yang seterusnya memberi erti dan penjelasan ke atas sebab munculnya pratanggapan daripada pelajar Malaysia berkenaan masyarakat Indonesia yang suka bergaduh/protes jika tidak suka dengan kebijakan negaranya atau tingginya eksposur berita pertikaian Malaysia-Indonesia di akhbar/media Indonesia daripada media di Malaysia.

Budaya individualis pula memandang bahawa setiap peribadi cenderung untuk tidak bergantung secara emosi terhadap organisasi dan institusi dan setiap individu mempunyai hak ke atas hara peribadi, pemikiran dan pendapat. Maklumat ini pula berjaya mengesahkan satu kes atau pengalaman dalam hal pinjam meminjam

nota kuliah yang dilakukan oleh pelajar Indonesia di USM. Ekorannya, pelajar Malaysia di USU juga terikut dengan kebiasaan serupa. Pada dasarnya, individualisme bukanlah sesuatu yang amat ditekankan bagi kedua-dua negara namun Malaysia (markah 26) dilihat lebih individualis berbanding Indonesia (14). Ini bermakna Indonesia lebih berbudaya kolektivistis atau (in-group) dimana mereka menunjukkan kebergantungan dan kepercayaan (contohnya keluarga, organisasi dan puak/suku kaum) untuk menjaga mereka dan sebagai balasannya mereka memberikan kesetiaan kepada in-group berkenaan.

Berkenaan dengan dimensi maskuliniti dan feminiti, didapati bahawa etnik China (markah 66) dan India (markah 56) lebih berbudaya maskulin daripada Malaysia (markah 50) dan Indonesia (markah 46). Ini ertinya budaya persaingan/kompetisi lebih mengekal pada etnik yang memiliki tingkat maskuliniti lebih besar.

Dimensi mengelakkan ketidakpastian ertinya ialah adanya anggota suatu budaya yang merasai adanya ancaman situasi yang tidak pasti, penuh keaburan dan berusaha mencipta nilai mahupun alasan untuk mengelakkan dirinya daripada situasi itu. Berasaskan kajian yang dilakukan oleh Hofstede, markah Indonesia untuk dimensi ini ialah 48 atau berada dalam kumpulan *medium low preference* bagi mengelakkan ketidakpastian. Markah Indonesia ini lebih tinggi daripada Malaysia (36) dan oleh Hofstede disebut berada pada kumpulan *low level preference*. Kes pelajar Indonesia yang hanya diam dan mengalah ketika ditegur pensyarah, ditertawakan ketika melakukan pembentangan, ditertawakan ketika bercakap bahasa Melayu, dan kesukaran membangun komunikasi dengan pelbagai pihak menunjukkan adanya dimensi mengelakkan ketidakpastian ini. Ianya dilakukan oleh pelajar bagi menghindari sebarang kesalahan atau konflik yang lebih besar di masa hadapan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Hofstede, tindakan mengelakkan ketidakpastian ini juga dilakukan dengan tidak menunjukkan perlawanan negatif, berusaha tetap tersenyum dan sopan, meskipun mereka merasa sangat marah di dalam hatinya. Daripada itu, Hofstede menyatakan bahawa kecenderungan untuk mengelakkan sebarang ketidakpastian juga bermakna adanya keinginan untuk membina hubungan yang lebih mesra, berkesan, serta berjaya dalam penyelesaian masalah (*conflict resolution*).

Perihal ketiga yang diperbincangkan adalah tentang kecekapan komunikasi antara budaya pelajar Indonesia dan Malaysia. Berasaskan temu bual yang dilakukan, penyelidik mendapati bahawa pelajar Indonesia mahupun pelajar Malaysia mengalami kesukaran dalam mengguna bahasa asali tempat tinggal yang baru. Masalah ini boleh timbul sebab Informan mengamalkan andaian kesamaan yang menganggap bahawa Indonesia dan Malaysia adalah bangsa serumpun dengan akar bahasa yang sama.

Secara kontekstual, ketidakmahiran berbahasa sama ada Bahasa Indonesia bagi pelajar Malaysia di USU mahupun Bahasa Melayu dan Inggeris bagi pelajar Indonesia di USM telah menjadikannya sebagai penghalang bagi proses adaptasi pelajar di tahap awal interaksi antara budaya. Pada kes tertentu bahkan ada pelajar Indonesia yang telah belajar di USM selama dua tahun namun tetap tidak cekap berbahasa Melayu mahupun Inggeris.

Beberapa kajian kecekapan komunikasi antara budaya secara am mendapati bahawa keberhasilan mengguna pakai bahasa tempatan merupakan langkah pertama bagi munculnya komunikasi antara budaya yang berkesan. Olson dan Kroeger (dipetik dalam Penbek, et al., 2009) dalam kajian mereka mengguna pakai model

intercultural sensitivity daripada Bennet mendapati bahawa kemahiran menggunakan bahasa luar negara dan pengalaman berada di luar negara dapat meningkatkan *intercultural sensitivity*.

Seterusnya, hasil kajian juga mendapati bahawa masa yang diperlukan untuk memperoleh kecekapan komunikasi antara budaya bagi mahasiswa Indonesia dan Malaysia ini cukup lama. Pendapat penyelidik, 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 Indonesia dan Malaysia akan melalui tahap adaptasi sementara mereka berdepan dengan pelbagai penghalang, antaranya andaian kesamaan, perbezaan bahasa, kesalahan interpretasi bukan lisan, pratanggapan dan stereotaip, kecenderungan untuk menilai dan kebimbangan yang tinggi. Hal ini berlaku sama ada dalam kehidupan sehari-hari para informan sama ada dalam konteks sosial bermasyarakat mahupun dalam proses pengajian di kampus. Adapun sebab yang kedua ialah sangat sedikit atau hampir tiadanya sokongan daripada universiti untuk mewujudkan program mahupun aktiviti yang dapat membantu para mahasiswa meningkatkan kecekapan komunikasi antara budaya mereka.

Kajian-kajian kecekapan komunikasi antara budaya setakat ini sudah banyak yang mengambil kira akan perlunya pembangunan program dan aktiviti semacam ini. Beberapa kajian yang pernah dilakukan antaranya Klak & Martin tentang hubungan keikutsertaan pada program budaya di universiti dengan meningkatnya *interculturalsensitivity* atau Gerritsen & Vercken tentang proses sosialisasi pelajar yang berbeza budaya (dipetik dalam Penbek et.al., 2009).

Limitasi Kajian

Pertama, kajian ini menumpukan perhatian kepada faktor-faktor penghalang dalam kecekapan komunikasi antara budaya dalam tingkatan peribadi bukan kumpulan. Kedua, penyelidik dalam melakukan kajian ini telahpun berupaya untuk memperoleh maklumat dari pelbagai lokasi atau seting temu bual antaranya tempat tinggal informan, kampus bahkan hospital sebagai tempat pengamalan kerjaya sementara mahasiswa bidang perubatan USU sebagai doktor muda (co-ass). Walau bagaimanapun, kajian ini tidak dapat secara khas menggambarkan kecekapan komunikasi antara budaya dalam seting pengajaran dan pembelajaran di kelas.

Ketiga, penyelidikan ini bertujuan menerokai dimensi-dimensi penghalang dalam kecekapan komunikasi antara budaya dengan pendekatan kualitatif. Oleh itu, hasil kajian ini tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi hasil kajian populasi yang lebih besar.

REKOMENDASI

- **Rekomendasi Teoretikal**

Faktor penghalang dalam proses mewujudkan kecekapan komunikasi antara budaya dari Barna dapat diguna pakai untuk menganalisis kes-kes komunikasi antara budaya pada pelbagai universiti yang memiliki kelas antara bangsa. Skop wilayah kajian ini juga boleh diperbesar antaranya di kalangan pelajar yang berada di universiti-universiti dalam komuniti ASEAN. Antara kajian yang boleh dilakukan antaranya analisis peperiksaan terhadap program-program kecekapan komunikasi antara budaya yang dilaksanakan oleh universiti yang memiliki kelas antara bangsa antaranya Universiti Sumatera Utara dan Universiti Sains Malaysia.

- **Rekomendasi terhadap Kaedah Penyelidikan**

Kajian dapat dilakukan dengan menggunakan pakai kaedah penyelidikan kualitatif mahupun kuantitatif. Berkenaan dengan kaedah penyelidikan itu sendiri, kajian-kajian yang dilakukan dapat menggunakan pakai kaedah survey dengan borang soal-selidik, temu bual dengan informan, serta proses pengamatan berpartisipasi (*participantobservation*). Selain itu, lokasi penyelidikan dapat diperluas tidak hanya di persekitaran kampus ataupun tempat tinggal, tetapi juga secara lebih khas membuat satu pemerhatian di dalam kelas pengajian.

- **Rekomendasi Praktikal**

Hasil kajian berkenaan boleh diguna pakai untuk membangunkan program-program kerjasama pengajaran dan penyelidikan di Universiti Sumatera Utara dan Universiti Sains Malaysia. Penyelidik menyarankan dirancangnya program dan kegiatan berbilang budaya sama ada di kampus USU mahupun USM, antaranya ialah menanamkan sudut pandang kesedaran budaya dalam materi pengajaran, utamanya di kelas-kelas yang melibatkan mahasiswa antara bangsa mahupun seminar-seminar atau kajian antara budaya di kalangan mahasiswa mahupun pensyarah. Hal ini penting dilakukan untuk membantu menumbuhkan rasa yakin diri bagi pelajar asing dalam menjalani pendidikannya dan untuk membangunkan tingkat kecekapan komunikasi antara budaya mereka.

BIBLIOGRAFI

- Awang, S., Marois, M., & Ibrahim, N. (2012). Malay values in intercultural communication. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(3). Dimuat turun daripada <http://www.ijssh.org/papers/96-CH219.pdf>
- Barna, L. M. (1994). Stumbling blocks in intercultural communication. Dalam L. A. Samovar & R. E. Porter (Eds.), *Intercultural communication: a reader* (pp. 337-346). California: International Thompson Publishing.
- Berg, B. L. (2007). *A qualitative research methods for social sciences* (6th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Bungin, B. (2003). *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chen, G.M. & Starosta, W.J. (1996). Intercultural communication competence. Dalam B. E. Burelson & A. W. Kunkel (Eds.), *Communication yearbook 19* (pp. 353 – 383). California: Sage Publications.
- Choon, M. C. (2004). The Malaysian communication competence construct. *Journal of Intercultural Communication research*, 33(3), 131-146.
- De Vito, Joseph A. (2007). *The interpersonal communication book* (7th ed.). USA: Pearson Education.
- Fritz, W., Möllenberg, A., Chen, G. M. (2000). Measuring intercultural sensitivity in different cultural context. *Intercultural Communication Studies*, 11(2), 165 – 176.
- Hammer, M. R. (1989). Intercultural communication competence. Dalam K. M. Asante & W. B. Gudykunst (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication* (pp. 247 – 260). California: Sage Publications.
- Hancock, B. (1998). *An introduction to qualitative research*. England: Trent Focus Group.
- Hofstede, Geert. National culture dimensions. Hofstede Centre. Dimuat turun daripada <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>
- Lailawati, Mohd. Salleh (2006). *Characteristics of high/low context communication: The Malaysian Malay culture*. *Journal of Intergroup Relations*, 32(4), 40-55.
- Martin, J. N. & Nakayama, T. K. (2007). *Intercultural communication in contexts*. New York: Mcgraw Hill.
- Mulyana, D. (2003). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Rosdakarya.

- Mulyana, D. & Rakhmat, J. (2001). *Komunikasi antarbudaya: Panduan berkomunikasi dengan orang-orang berbeda budaya*. Bandung: Rosdakarya.
- Pearson, J. C. and Nelson, P. E. (2000). *An introduction to human communication*. New York: McGraw Hill.
- Penbek, S., Yurdakul, D. A., & Cerit, G. (2009). Intercultural communication competence: A study about the intercultural sensitivity of University Students based on their education and international experiences. *European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS 2009)*, Crowne Plaza Hotel, Izmir. 13-14 July 2009. Dimuat turun daripada <http://www.iseing.org/emcis/cdrom%20proceedings%20refereed%20papers/proceedings/presenting%20papers/c80/c80.pdf>
- Rahardjo, T. (2005). *Menghargai Perbedaan Kultural: Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ramli, R. M. & dan Mapjabil, J. (2012). Pelancongan Pendidikan: Tinjauan Konseptual dan Potensinya di Malaysia. *ATIKAN*, 2(1), 45-66. Dimuat turun daripada <http://www.ukm.my/fep/perkem/pdf/perkemVI/PERKEM2011-2-4A4.pdf>
- Ritchie, J. & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice: A guide for social students and researchers*. USA: Sage Publications.
- Rohana, Y. (2003). *Kajian sains sosial*. Kuantan, Pahang: PTS Publication and Distributor SDN. BHD.
- Samovar, L. A. & Porter, R. E. (Eds.). (1994). *Intercultural communication: A reader*. California: International Thompson Publishing.
- _____. (1991). *Communication between cultures*. California: Wadsworth Publishing.
- Shuichi, C., & Xuesong, L. (2011). Cultivating intercultural communication competence under Chinese higher vocational college EFL teaching context. *TESOLJournal*, 5. Dimuat turun daripada <http://www.tesol-journal.com>
- Singarimbun, M. (1995). *Metode penyelidikan survai*. Jakarta: LP3ES.
- Singleton, Jr., R, Straits, B. C., Straits, M. M. & McAllister, R. J. (1988). *Approaches to social research*. New York: Oxford University Press.
- Spitzberg, Brian H. (1994). A model of intercultural communication competence. Dalam L. A. Samovar & R. E. Porter (Eds.). *Intercultural communication: A reader* (pp. 347 – 359). California: International Thompson Publishing.

- Stier, Jonas. (2006). Internationalisation, intercultural communication and intercultural competence. *Journal of Intercultural Communication*, 11. Dimuat turun daripada <http://www.immi.se/intercultural/nr11/stier.pdf>
- Thomas, A. (2006). Intercultural competence. Dalam Ong siow-Heng, Hansen, K., Apfelthaler, G., & Nirundon Tapachai (Eds.). *Intercultural Competencies in Higher Education and Management: Proceedings of the International Conference on Intercultural Communication Competencies*. October 6 – 7, 2005 (pp. 36 – 55). Singapore: Marshall Cavendish International Private Limited.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. New York: Guilford Publications.
- Williams, T. R. (2005). Exploring the impact of study abroad on students' intercultural communication skills: Adaptability and sensitivity. *Journal of Studies in International Education*, 9(4) 356 - 371. Dimuat turun daripada <http://www.sagepublications.com>
- Wiseman, R. L. (2003). Intercultural communication competence. Dalam W. B Gudykunst. (Ed.). *Cross-cultural and intercultural communication*. USA: Sage Publication.
- Zawawi, D. (2008). Cultural dimensions among Malaysian employees. *International Journal of Economics and Management*, 2(2). Dimuat turun daripada <http://econ.upm.edu.my/ijem/vol2no2/bab12.pdf>