

PENTINGNYA PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA DALAM PARIWISATA

Oleh

T. Akiriningsih dan J. Aditya Sari

(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

Ringkasan

Dalam setiap kegiatan wisata, terjadi interaksi sosial budaya antara wisatawan, pramuwisata, dan masyarakat setempat. Dalam interaksi tersebut, diperlukan sebuah pemahaman lintas budaya bagi ketiga pelaku wisata tersebut, terutama bagi mereka yang berasal dari latar belakang budaya berbeda karena setiap masyarakat memiliki corak budaya sendiri. Dalam kegiatan wisata, dipastikan terjadi interaksi lintas budaya mengingat pariwisata semakin lama semakin berkembang ke arah globalisasi. Mengingat bahwa terdapat budaya yang sama, hampir sama, berbeda bahkan bertentangan dengan budaya kita, maka pemahaman lintas budaya sangat diperlukan bagi para pelaku wisata. Pemahaman lintas budaya diperlukan bagi wisatawan, pramuwisata, dan masyarakat setempat dalam kegiatan wisata karena memberikan banyak manfaat dan dapat menghindari terjadinya gegar budaya karena perbedaan budaya akan selalu muncul baik dalam komunikasi, pelayanan, dan hubungan antar manusia.

Kata kunci: pariwisata, lintas budaya

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai kegiatan dinamis manusia dalam mengisi waktu luangnya menjadi kondisi terjadinya interaksi sosial budaya antara wisatawan (*guest*) dengan masyarakat (*host*). Saat berwisata, wisatawan tentunya ingin dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kepergian setiap wisatawan ke destinasi wisata di luar tempat tinggalnya menyebabkan mereka bertemu dengan orang-orang dari budaya yang berbeda sehingga dipastikan dalam pariwisata terjadi multikulturalisme dan lintas budaya.

Setiap masyarakat memiliki corak budayanya sendiri. Terdapat budaya yang sama, hampir sama, berbeda bahkan bertentangan dengan budaya kita. Dengan kata lain, pada satu budaya sikap tertentu dapat diterima, namun pada budaya yang lain tidak. Meskipun tiap budaya berbeda dari budaya lainnya, namun terdapat sifat keuniversalan di antara budaya tersebut mengingat budaya berasal dari manusia itu sendiri. Keuniversalan budaya tercermin dari kenyataan bahwa budaya menentukan tingkah laku manusia, budaya diturunkan dari satu generasi ke generasi selanjutnya, dan budaya dapat menyesuaikan diri pada perubahan baik yang datang dari dalam maupun dari luar.

Karena corak budaya yang berbeda, seringkali kita memiliki persepsi yang berbeda terhadap budaya lain. Persepsi yang berbeda menimbulkan penilaian yang negatif dan cenderung subyektif terhadap tingkah laku, adat kebiasaan, cara-cara berpikir, nilai-nilai, serta gagasan orang lain yang berasal dari budaya lain. Hal inilah yang nantinya dapat menyebabkan kesalahpahaman antara orang-orang yang berbeda budaya. Mungkin kita tidak menyadari dan tidak memahami bagaimana persepsi yang berbeda tersebut terbentuk dengan cara yang berbeda-beda, namun perbedaan itu nyata adanya serta harus

dihadapi dalam situasi-situasi di tempat pertemuan dua budaya yang berbeda.

Sehubungan dengan hal tersebut, dalam kegiatan wisata, akan terjadi pergerakan seseorang ke suatu destinasi wisata yang berbeda dari lingkungannya semula. Destinasi wisata tersebut dapat bersifat lokal bahkan internasional. Pada akhirnya, lintas budaya pun menjadi kondisi yang tidak bisa dipungkiri apalagi dengan pergerakan kegiatan wisata yang mengarah pada globalisasi.

Di sisi lain, pelayanan kepada wisatawan tidak hanya membutuhkan kemahiran tetapi juga membutuhkan kepekaan dan pemahaman psikologis wisatawan melalui pemahaman lintas budaya. Dengan pemahaman tersebut, bagi penyedia jasa dan pramuwisata akan mudah memahami bentuk karakteristik setiap wisatawan. Wisatawan sendiri juga perlu memahami budaya lain untuk mempermudah segala aktivitasnya dalam berwisata. Semangat lintas budaya didasari dengan upaya saling memahami budaya. Dapat dikatakan bahwa tidak ada satu budaya yang lebih baik atau lebih prestisius dibandingkan dengan budaya lain. Pemahaman lintas budaya ini merupakan proses terus-menerus, bukan proses sekali jadi dan sesudah itu berhenti.

KAJIAN TEORI

Pengertian Pariwisata

Menurut Didi Atmadilaga, pariwisata adalah suatu sistem yang mengikutsertakan berbagai pihak dalam keterpaduan kaitan fungsional yang serasi, dan mendorong berlangsungnya dinamika fenomena mobilitas manusia untuk melakukan perjalanan sementara waktu secara sendiri maupun kelompok, menuju suatu tempat (Oka Yoeti, 2000: 35). Kemudian definisi lain mengatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain sebagai suatu aktivitas

yang telah menjadi bagian penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju dan sebagian kecil masyarakat negara berkembang (Janianton Damanik, 2006: 1). Dalam kegiatan wisata, wisatawan mengharapkan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dasarnya tidak jauh berbeda dengan kebutuhannya di lingkungan tempat tinggal.

Dari beberapa definisi pariwisata di atas terdapat beberapa kesamaan yang dapat kita ambil kesimpulan yaitu pariwisata adalah kegiatan yang berhubungan dengan semua aktivitas wisata di mana di situ terdapat usaha-usaha pendukung wisata yang diperuntukkan untuk masyarakat luas dalam sementara waktu. Apapun motivasi orang atau sekelompok orang tersebut, ada kesamaan tujuannya yaitu memperoleh pengalaman, kesenangan dan kepuasan yang diperlukan mahluk sosial. Oleh karena itu, kelancaran kegiatan wisata melibatkan kerjasama yang baik antara wisatawan itu sendiri, pramuwisata, dan masyarakat setempat.

Pengertian Budaya

Kenyataan bahwa tidak ada masyarakat di dunia ini yang tidak memiliki budaya menunjukkan bahwa setiap kelompok manusia membutuhkan budaya untuk memenuhi segala kebutuhan jasmani dan rohaninya. Budaya menjadi suatu konsep diri dalam setiap kelompok manusia untuk membuat ketentuan-ketentuan dalam mengatur hidupnya. Tanpa ini semua, maka timbullah keadaan yang saling bertentangan dari berbagai pihak dan berakibat tidak terealisasinya kehidupan masyarakat yang damai dan penuh kebersamaan. Seperti yang dikatakan Croydon (1973: 4) "*Culture is a system of integrated patterns, most of which remain below the threshold of consciousness, yet all of which govern human behaviour just surely as the manipulated strings of a puppet control its motion*".

Budaya pada dasarnya memiliki aspek materi dan nonmateri. Aspek materi meliputi benda-benda nyata yang seiring dengan perkembangan waktu mengalami perubahan bentuk maupun fungsi. Misalnya, kereta kuda sebagai alat transportasi mengalami perubahan fungsi menjadi bukan alat transportasi, karena sudah digantikan oleh kereta listrik dan mobil.

Aspek budaya yang berupa nonmateri mencakup semua pola hidup yang nyata dibuat manusia. Aspek tersebut antara lain:

- *Folkways*

Folkways merupakan cara-cara berpikir, merasa, bertindak yang dimiliki oleh suatu masyarakat. Ketika cara-cara berpikir atau bertindak tersebut sudah mengakar kuat, maka ia akan dipatuhi dari satu generasi ke generasi berikutnya. *Folkways* ini memang berkembang sebagai cara yang efektif untuk berbuat atau berpikir. *Folkways* dapat tidak memaksa suatu kelompok masyarakat untuk mengikutinya, kecuali apabila *folkways* ini sudah menjadi hal yang mapan dan mengakar kuat dalam masyarakat.

- *Mores*

Mores (adat kebiasaan) dianggap satu-satunya cara yang benar untuk melakukan suatu fungsi tertentu dalam masyarakat dan dianggap perlu untuk mensejahterakan suatu kelompok masyarakat. Adat kebiasaan menjadi tolok ukur kegiatan dan pikiran manusia. Bedanya dengan *folkways*, adat kebiasaan mengukur sesuatu itu benar atau salah, dan harus diikuti apabila tidak, maka orang yang melanggar dapat diberi sanksi adat, bahkan dibuang dari komunitasnya.

- Hukum

Apabila kebudayaan suatu kelompok tumbuh semakin maju, maka *mores* atau adat kebiasaan yang keras cenderung menjadi hukum yang tertulis. Aturan dirancang berdasarkan adat kebiasaan

tersebut untuk mengikat seluruh komunitas dalam masyarakat.

Pemahaman Lintas Budaya

Lintas budaya terjadi ketika manusia dengan budayanya berhubungan dengan manusia lain yang berasal dari budaya berbeda, berinteraksi dan bahkan saling mempengaruhi. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan keadaan di mana suatu budaya berinteraksi dengan budaya lain dan keduanya saling memberikan pengaruh dan dampak baik positif maupun negatif.

Lintas budaya menciptakan nilai untuk menentukan mana yang tepat dan mana yang dapat diterima oleh budaya lain. Lintas budaya membuat manusia dapat berkomunikasi dengan baik dan pada akhirnya, lintas budaya dapat mempererat manusia dengan manusia lain dan memberikan keunikan pada diri manusia dan masyarakat. Dengan saling berbagi pengalaman dan pengetahuan, manusia dan manusia lain berupaya untuk saling memahami dan melengkapi sehingga terciptakan perdamaian dan harmonisasi kehidupan melalui lintas budaya. Pengetahuan tentang lintas budaya berguna meningkatkan kemampuan mengenal perbedaan antar budaya dan kemampuan belajar hidup bersama di tengah perbedaan.

Lintas budaya dapat dipelajari melalui pendidikan dalam keluarga, sosialisasi nilai-nilai dalam masyarakat baik melalui pergaulan sosial maupun media, dan melalui pembelajaran multikultur, yaitu pembelajaran yang dapat memfasilitasi peserta dalam memahami materi pembelajaran tanpa adanya kendala perbedaan latar belakang kultural (Bryant dalam Mendatu, 1996) dan pemahaman akan keberagaman dan penghargaan akan perbedaan, serta bagaimana bersikap dan bertindak dalam situasi multietnikmultikultur (Matsumoto dalam Mendatu, 1996).

Salah satu aspek penting yang menentukan kesuksesan pariwisata internasional suatu bangsa adalah dengan pemahaman lintas budaya guna memahami perbedaan budaya khususnya berkaitan dengan nilai budaya dan kebutuhan serta persepsi. Lintas budaya menggambarkan upaya untuk membawa bersama dua budaya yang berbeda, melebur dengan cara memahami bagaimana mereka yang berasal dari budaya lain bertingkah laku, berbahasa, berpikir dan hal lainnya dalam kebudayaannya. Selain itu, lintas budaya merupakan upaya untuk menghasilkan panduan dimana seseorang dengan orang lain dari budaya berbeda dapat berinteraksi dengan lebih baik, memberi kesempatan untuk bekerja bersama dengan orang yang berbeda etnis secara langsung, untuk mengakui ketepatan dari pandangan-pandangan budaya yang beragam, serta menyadarkan bahwa konflik nilai sering menjadi penyebab konflik antar kelompok.

PENTINGNYA PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA DALAM KEPARIWISATAAN

Pariwisata yang sarat dengan lintas budaya memberikan banyak manfaat terutama ketika terjadi komunikasi, hubungan sosial dan pelayanan. Dalam kegiatan wisata, wisatawan (*guest*) dipastikan melakukan interaksi dengan masyarakat (*host*). Interaksi dengan masyarakat setempat akan dijabatani oleh jasa pramuwisata. Akan tetapi, jasa pramuwisata sering dianggap tidak cukup bagi wisatawan untuk memperoleh informasi seluas-luasnya di suatu destinasi wisata. Oleh karena itu, diperlukan suatu pemahaman lintas budaya bagi pelaku wisata, baik wisatawan, pramuwisata maupun masyarakat setempat.

Perbedaan budaya timbul karena sifatnya dinamis dan berevolusi sehingga perlu beragam pendekatan untuk memahami kebudayaan seperti dengan berasimilasi,

melakukan integrasi dan menyadari lintas budaya. Pada saat melakukan komunikasi, hubungan sosial dan pelayanan seringkali elemen tersebut merupakan potensi dasar yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dan bahkan mengarah kepada konflik. Disinilah peran pemahaman lintas budaya berlaku.

Pemahaman lintas budaya memberikan manfaat yang cukup besar dalam kepariwisataan.

▪ Bagi Wisatawan

Dalam suatu kegiatan wisata, dipastikan wisatawan melakukan interaksi sosial budaya dengan masyarakat setempat. Wisatawan dapat mengalami kesulitan saat mereka berinteraksi dengan masyarakat setempat yang bisa menyebabkan gegar budaya. Dengan pemahaman lintas budaya, wisatawan akan lebih mudah memahami karakter umum masyarakat setempat. Nilai-nilai budaya yang melatarbelakangi suatu masyarakat akan mencerminkan karakter masyarakat tersebut.

Oleh karena itu, wisatawan akan menghormati nilai-nilai budaya masyarakat setempat yang tercermin melalui berbagai aspek budaya. Wisatawan yang terlibat langsung dalam suatu aktivitas masyarakat setempat akan cenderung berhati-hati dalam bersikap dan bertingkah laku terhadap masyarakat tersebut. Apabila wisatawan telah memiliki pengetahuan lintas budaya, maka persiapan sebelum menuju ke destinasi akan lebih terencana dan matang. Selain itu, kemudahan dan keleluasaan dalam kegiatan wisata terutama yang melibatkan diri dengan masyarakat setempat akan terwujud.

▪ Bagi Masyarakat Setempat

Pariwisata hendaknya dibudayakan atau dijadikan ajang untuk saling bertukar pengetahuan dengan memanfaatkan interaksi atau pertemuan yang terjadi antara wisatawan dan masyarakat setempat atau antara wisatawan dengan

unsur-unsur budaya yang dimiliki masyarakat setempat. Kesiapan yang diharapkan dari suatu destinasi bukan hanya kesiapan fisik prasarana dan sarananya tetapi juga kesiapan masyarakat untuk menjadi tuan rumah yang baik.

Dalam konteks pariwisata, budaya dapat menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan kunjungan dan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan. Pemahaman budaya yang baik akan meningkatkan pemahaman seseorang terhadap orang lain dan membantu dalam mengembangkan kebanggaan terhadap warisan budaya mereka.

Dalam hal ini masyarakat lokal tidak hanya belajar bagaimana bersikap dalam situasi tertentu tetapi juga mampu menjelaskan mengapa mereka lakukan ini itu, nilai-nilai dasar, kepercayaan, dan anggapan yang mendasar pada sikap masyarakat tersebut. Semakin banyak interaksi, maka pengetahuan semakin berkembang, dan pengalaman terhadap permasalahan budaya akan berkurang.

▪ Bagi Pramuwisata

Banyak hal yang dapat digali dari pemahaman lintas budaya karena perbedaan budaya tidak terbatas hanya pada makanan, bahasa dan tari-tarian tetapi juga berkaitan dengan interaksi antar manusia termasuk perilaku non-verbal, kepercayaan, orientasi waktu, sikap, kebiasaan, tradisi, cara berpakaian gerakan tubuh dan hal lainnya. Manfaat lain juga dirasakan ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan, cara bersikap, cara menanggapi permintaan, cara memenuhi pengharapan atau ekspektasi, cara menghargai pelayanan terutama berkaitan dengan tingkatan pelayanan serta terciptanya atmosfer yang ramah. Pengaruh perbedaan dalam budaya adalah penting dipahami terutama di dalam industri pariwisata, industri yang

sarat dengan suasana antar budaya dan lintas budaya. Jika perbedaan ini jika tidak dipahami secara mendalam akan menimbulkan gegar budaya atau kaget budaya.

PENUTUP

Dalam kegiatan wisata, akan terjadi pergerakan seseorang ke suatu destinasi wisata yang berbeda dari lingkungannya semula. Destinasi wisata tersebut dapat bersifat lokal bahkan internasional. Dalam situasi ini, pertemuan lintas budaya pun menjadi kondisi yang tidak bisa dipungkiri apalagi dengan pergerakan kegiatan wisata yang mengarah pada globalisasi. Ketika seseorang masuk dan tinggal sementara ke suatu tempat, maka dia akan berhadapan dengan budaya baru, budaya yang benar-benar berbeda dengan budayanya yang lama. Seseorang menjadi cenderung berhati-hati dalam berbicara, bersikap, dan bertingkah laku dengan masyarakat setempat. Bahkan, permasalahan karena beda budaya dapat muncul seiring dengan waktu.

Dalam hal ini, pemahaman lintas budaya sangat diperlukan dalam kegiatan

wisata oleh para pelaku wisata, terutama wisatawan, pramuwisata, dan masyarakat setempat. Informasi tentang destinasi wisata dan masyarakatnya yang dikunjungi dapat membantu mengurangi kejutan budaya. Informasi tentang masyarakat tersebut dapat diperoleh melalui observasi, komunikasi, dan belajar.

Dengan pemahaman lintas budaya, para pelaku wisata akan mudah berinteraksi dengan orang lain dalam kegiatan pariwisata, memperlancar kegiatan wisata, dan pada akhirnya dapat meminimalisir kesalahan dari akibat permasalahan budaya. Penyesuaian-penyesuaian perlu dilakukan untuk menghindari permasalahan-permasalahan akibat bertemunya dua budaya yang berbeda. Pemahaman lintas budaya menjadi sesuatu yang bermanfaat dalam kepariwisataan agar setiap orang dapat memahami dan menghormati orang lain sehingga terciptakan perdamaian dan harmonisasi kehidupan.

REFERENSI

- Burns, P M and Holden, A. 1995. *Tourism: a New Perspective*. Hemel Hempstead: Prestige Hall International. (UK) Limited
- English, L.M dan Lynn, S. 1995. *Business Across Cultures: Effective Communication Strategies*, Longman: New York.
- Hasyim, H. Laila. 2001. *Cross Cultural Understanding*.
- Matsumoto, D. 1996. *Culture and Psychology*, California: Brooks/Cole Publishing.
- Peter, J.H dan Ameijde, L. 2003. *Hospitality in Motion: State of the Art in Service Management*. Gramedia: Jakarta.

Poerwadi, B. 2006. *Pengaruh Pelatihan TCC pada Awak Kabin Initial Garuda Indonesia*, Tesis, Universitas Sahid, Jakarta.

Regency International Centre for Hospitality Leisure and Food Studies. 1999. *Culture Awareness: Work in a Socially Diverse Environment*. Regency Publishing: Sydney.

Reisinger, Y dan Turner, L.W. 2003. *Cross-Cultural Behaviour in Tourism*. Elsevier: Oxford.

Storti, Craig. 2001. *The Art of Crossing Cultures*. USA: Intercultural Press.

Tillitt, Bruce, and Bruce Newton. 1993. *Speaking Naturally*. USA: Cambridge University Press.

Trompenaars, F dan Hampden-Turner, C. 1998. *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Business*. Nicholas Brealey Publishing: London.