

## KECERDASAN BUDAYA DALAM PROSES BANTUAN PENYELESAIAN MASALAH

Agung Nugraha<sup>\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

✉ (e-mail) [agung.nugraha@umtas.ac.id](mailto:agung.nugraha@umtas.ac.id)

**Abstract.** This article aims to analyze cultural intelligence in the problem-solving process with a focus on the study of the role of cultural intelligence for counselors and counselors in counseling services. Intensive literature review of the role of cultural intelligence in counseling services is a research methodology of this paper. Therefore, this paper is expected to contribute to the development of science in the field of problem-solving assistance services, especially cross-cultural counseling services. This paper is expected to be one of the treasures of multicultural competence development in the implementation of problem solving assistance services.

Keywords: Culture Intelligence, Counseling Service

**Rekomendasi Citasi:** Nugraha, Agung. (2018). Kecerdasan Budaya dalam Proses Bantuan Penyelesaian Masalah. *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research*, 2 (1): pp. 14-19

*Article History: Received on 20/12/2017; Revised on 15/01/2018; Accepted on 20/01/2018; Published Online: 31/01/2018. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. © 2017 Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research*

### A. Pendahuluan

Proses saling mempengaruhi antar individu saat ini merupakan sesuatu yang wajar dalam interaksinya sebagai anggota masyarakat. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor kesuksesan individu dalam rentang hidupnya. Kemajuan diri individu dapat dihasilkan karena interaksi dengan lingkungan luar dirinya, sehingga dapat memunculkan dampak berupa masalah pada diri individu yang harus segera terselesaikan. Salah satu dasar permasalahan klasik individu adalah isu keragaman psikofisik termasuk budaya di dalamnya yang dapat menjadi masalah utama atau bumbu masalah yang dihadapi oleh individu. Oleh karenanya, dampak isu keragaman individu termasuk atribut

budaya dalam proses bantuan penyelesaian masalah tidak dapat dielakkan.

Proses bantuan penyelesaian masalah yang melibatkan aspek keragaman individu ini memerlukan suatu pemahaman yang dapat menjembatani proses interaksi antar individu agar proses bantuan penyelesaian masalah dapat optimal. Pemahaman akan budaya atau lintas budaya dalam hal ini sangat diperlukan (Matsumoto, 1996). Adanya pemahaman budaya yang tepat sangat memungkinkan untuk terbentuknya hubungan bantuan penyelesaian masalah yang sehat, sejahtera dan maju. Azra (Hufad, 2007 : 13) memandang pandangan multibudaya merupakan suatu pandangan terhadap dunia yang kemudian diterjemahkan dalam berbagai kebijakan kebudayaan yang

menekankan tentang penerimaan terhadap realitas keberagaman yang pluralis dan multikultural dalam kehidupan bermasyarakat.

Layanan konseling sebagai salah satu layanan membantu individu berkembang optimal dan terselesaikan hambatan-hambatan diri, memiliki peran dan tanggung jawab dalam membantu perkembangan individu terutama membantu individu dalam memilih dan mengambil keputusan secara bertanggung jawab, sehingga menjadi individu yang berkembang optimal, produktif dan berbudaya. Sejarah menunjukkan bahwa tiga dekade terakhir pada abad ke-20 layanan konseling dirancang untuk membantu semua individu atau "*Guidance For All*" (Kartadinata 2009). Pemikiran tersebut dapat dimaknai individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan layanan konseling, siapa pun individu itu, dari mana pun individu itu berasal, dan bagaimana pun kondisi individu itu, semua mempunyai hak dilayani.

Konselor dan konseli dalam layanan konseling memiliki peran utama dan signifikan dalam pelaksanaan layanan konseling.

Rambu-Rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal (2007) menyatakan salah satu kompetensi konselor adalah harus menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat dengan sub kompetensi peka, bersikap empati, serta menghormati keragaman dan perubahan. Hal ini mengisyaratkan bahwa konselor harus mampu sadar, peka (sensitif), memahami, dan berperilaku sesuai dengan lingkungan sebagai respon perubahan dan keberagaman individu.

Berperilaku sesuai antar individu dalam layanan bantuan penyelesaian masalah (konseling) dapat terwakilkan melalui kecerdasan budaya. Kecerdasan budaya dalam layanan konseling dapat menjadi salah satu faktor kunci yang ditunjukkan oleh sebuah kekuatan individu untuk berinteraksi dengan individu lain

serta mampu bekerjasama dengan efektif dalam suatu layanan. Senada dengan pendapat Barnes *et al.* (2017: 36) yang memaparkan bahwa kecerdasan budaya merupakan kekuatan seorang individu untuk melangsungkan hubungan dengan individu lain yang berbeda dan bekerjasama secara efektif. Selain itu kecerdasan budaya dipandang sebagai kemampuan alamiah seorang individu untuk memahami perbedaan perilaku sebagai bentuk manifestasi dari budaya yang dimiliki oleh individu

Kecerdasan budaya dalam layanan konseling membantu konselor dan konseli untuk mewujudkan hubungan yang harmonis, selaras, efektif dan efisien guna mencapai tujuan konseling yang ingin dicapai. Kecerdasan budaya membantu tercapainya tujuan konseling yang ditunjukkan dengan kenyamanan proses layanan yang terbangun, durasi layanan yang efisien serta terselesaikannya masalah konseli sebagai dampak layanan yang tepat.

## **B. Kecerdasan Budaya dalam Proses Bantuan Penyelesaian Masalah**

Layanan konseling bersifat kuratif dan lebih banyak mengandalkan keterampilan berkomunikasi baik verbal dan nonverbal dalam membantu konseli dalam menyelesaikan masalahnya. Pada kenyataannya, terkadang konselor kurang memahami dan peduli dengan isu keragaman atribut budaya diantara konseli dan konselor. Kondisi tersebut memunculkan jarak antara konselor sebagai pembantu dan konseli sebagai yang dibantu dalam proses penyelesaian masalah (Stallter, 2009). Selama proses konseling berlangsung konselor maupun konseli baik secara nyata dan tidak nyata membawa serta atribut-atribut budayanya seperti kondisi psikologis, kondisi fisik, kecerdasan, bakat, minat, sikap, harapan, motivasi, etnis, ras, suku bangsa dan sosio-ekonomi. Bolton-Brownlee (Supriadi, 2001: 23) menyatakan proses konseling yang dilakukan oleh konselor dan konseli sejauh ini hanya menitikberatkan pada

aspek-aspek psikologis (kecerdasan, minat, bakat, kepribadian, dll) dan masih kurang memperhatikan terhadap latar belakang budaya konselor maupun konseli yang ikut membentuk perilakunya dan menentukan efektivitas proses konseling. Pernyataan Bolton-Brownlee tersebut dapat dimaknai bahwa semakin selarasnya dan terjadi kesesuaian antara konselor dengan konseli dalam hal atribut-atribut diri, maka akan semakin besar kemungkinan layanan konseling akan berjalan efektif.

Relasi penyelesaian masalah yang dikemas dalam layanan konseling, melibatkan konselor dan konseli beserta atribut-atribut budayanya diawali salah satunya dengan kemampuan konselor dalam memahami diri sendiri dan konseli. Senada dengan pendapat Geldard & Geldard (2001: 336) menyatakan "*Counsellors should have knowledge about the client's particular group and culture....., If a counsellor can do this successfully, they may be able to further their knowledge about the client's family, values, attitudes, beliefs and behaviours*".

Berdasarkan pernyataan ahli tersebut dapat dimaknai seorang konselor harus memiliki pengetahuan tentang dirinya sendiri dan tentang konseli yang berasal dari kelompok dan budaya yang beragam. Bila konselor dapat melakukan hal ini dengan baik maka konselor akan mendapatkan pengetahuan lebih jauh tentang latar belakang konseli, nilai-nilai, sikap, keyakinan dan perilaku konseli, sehingga bantuan yang diberikan lebih tepat guna dan berjalan efektif. Halangan yang sangat berarti akan terjadi bila selama proses konseling berlangsung terjadi pertentangan budaya antara konseli dan konselor. Pertentangan budaya yang terjadi antara konselor dan konseli dalam proses konseling akan berimbas pada pasifnya konseli dalam proses konseling serta menjadi suatu kekurangan yang signifikan bagi konselor dalam proses penentuan pendekatan dan pengetahuan lebih jauh mengenai masalah yang dihadapi konseli.

Hal ini sedana dengan pernyataan Stewart yang menyatakan "*when the cultures of the participant in counseling differ, counselor often lack implicit inferent to create coherent image of counselees. Significant aspects of perceptions, memories, and histories remain silent.*" (Pedersen, et al. 1981: 61).

Keselarasan dan kesesuaian antara seorang konselor dan konseli beserta atribut budayanya dalam proses penyelesaian masalah dapat terwakili dengan dimilikinya kecerdasan budaya. Istilah kecerdasan budaya pertama kali diperkenalkan oleh Earley dan Ang pada tahun 2003 merumuskan suatu kapasitas dalam diri individu untuk mampu merespon dengan efektif dan efisien terhadap stimulus yang diberikan oleh lingkungan dengan keberagaman budaya. Kecerdasan budaya pertama kali digunakan sebagai literatur penyesuaian diri di ranah organisasi, bisnis dan manajemen sebagai suatu bagian dari interaksi antara klien bisnis atau kolega bisnis yang bersifat multinasional dan multibudaya (Ang, et al., 2007; Sahin & Gurbuz, 2014; Sharma & Hussain, 2017; Kubicek, et al., 2017), sehingga benturan-benturan budaya sangat mungkin terjadi.

Selanjutnya Earley & Ang (2003); Ang & Dyne (2008) dan Livermore (2010) mendefinisikan kecerdasan budaya merupakan suatu kapabilitas individu untuk berfungsi dan mengatur diri secara efektif dan efisien dalam kondisi lingkungan yang beragam budaya baik secara negara, etnis, lembaga dan organisasi. Barnes et al. (2017: 36) pun memaparkan bahwa kecerdasan budaya merupakan kapasitas seorang individu untuk melangsungkan hubungan dengan individu lain dan bekerjasama secara efektif. Selain itu kecerdasan budaya dipandang sebagai kemampuan alamiah seorang individu untuk memahami perbedaan perilaku sebagai bentuk manifestasi dari budaya yang dimiliki oleh individu. Sepaham dengan pemahaman Stallter (2009: 544) yang menyatakan bahwa kecerdasan

budaya merupakan kemampuan natural dari seorang individu untuk memahami perilaku budaya yang berbeda. Dapat dimaknai bahwa kecerdasan budaya dapat dilihat sebagai potensi bawaan lahir atau sebuah bakat untuk memaknai dan mengakomodasi keragaman budaya.

Kecerdasan budaya berawal dari pemikiran Sternberg & Detterman (Ang & Dyne., 2008: 3) mengenai kecerdasan yang lebih menekankan pada kemampuan untuk memahami konsep dan penyelesaian masalah dalam area pendidikan. Namun dewasa ini terjadi peningkatan tentang pemahaman mengenai kecerdasan yang melihat kecerdasan bisa digunakan diluar kelas. Peningkatan perhatian terhadap “dunia nyata”, kecerdasan telah teridentifikasi menjadi tipe baru yang berfokus pada beberapa ranah (Ang & Dyne., 2008: 3) seperti kecerdasan sosial yang diperkenalkan oleh Thorndike & Stein, kecerdasan emosional yang diperkenalkan oleh Mayer & Salovey dan kecerdasan secara praksis yang diperkenalkan oleh Strenberg.

Kecerdasan budaya terbangun dari empat faktor diantaranya metakognitif kecerdasan budaya yang mencerminkan kekuatan mental untuk tepat dan memahami pengetahuan budaya, kognitif kecerdasan budaya mencerminkan kekuatan untuk mengelola pengetahuan umum tentang budaya dan struktur pengetahuan mengenai budaya, motivasional kecerdasan budaya yang mencerminkan kekuatan untuk mengarahkan energi terhadap pembelajaran dan keberfungsian diri dalam situasi antar budaya, dan perilaku kecerdasan budaya mencerminkan kekuatan individu untuk menunjukkan kesesuaian aksi baik verbal dan nonverbal dalam interaksi ragam budaya (Ang & Dyne., 2008: 4; Dyne, et al, 2012, Sharma & Husain, 2016). Berdasarkan dari kajian beberapa penelitian terdahulu maka kecerdasan budaya dapat diartikan sebagai kekuatan yang utuh di dalam diri individu untuk melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan yang

beragam budaya secara normatif, efektif dan efisien. Kecerdasan budaya dapat membantu individu mencapai tujuan hidupnya. Kecerdasan budaya membantu individu dalam proses penyesuaian diri dengan lingkungan ragam budaya secara normatif, efektif dan yang ditunjukkan dengan berpikir serta berperilaku secara cepat dan tepat guna.

Posisi kecerdasan budaya yang telah dipaparkan berimplikasi bagi layanan konseling sebagai proses bantuan penyelesaian masalah. Dalam suatu hubungan konseling dengan latar budaya bervariasi antara konseli dan konselor kecerdasan budaya bertindak sebagai mediator antara kondisi konseli dengan kondisi konselor. Presbitero (2016:30) & Barnes *et al.* (2017: 36) memandang bahwa kecerdasan budaya dalam suatu layanan berperan sebagai mediator dari hubungan yang bervariasi latarbelakang individu secara efektif.

Selanjutnya kecerdasan budaya dalam layanan konseling merupakan salah satu faktor kunci (Earley & Ang, 2003) yang ditunjukkan oleh kekuatan individu untuk berinteraksi dengan individu lain dan mampu berkerjasama dengan efektif dalam suatu layanan. Selain itu kecerdasan budaya dipandang sebagai kemampuan alamiah seorang individu untuk memahami perbedaan perilaku sebagai bentuk manifestasi dari budaya yang dimiliki oleh individu. Senada dengan pemahaman Stallter (2009) yang memformulasikan kembali definisi dari kecerdasan budaya dari pemikiran C.P. Earley dan Soon Ang. Stallter menyatakan bahwa kecerdasan budaya merupakan kemampuan natural dari seorang individu untuk memahami perilaku budaya yang berbeda. Stallter (2009) mengartikan bahwa kecerdasan budaya dapat dilihat sebagai potensi bawaan lahir atau sebuah bakat untuk memaknai dan mengakomodasi perbedaan budaya.

Kecerdasan budaya dalam layanan konseling sebagai proses bantuan penyelesaian masalah berperan membantu individu untuk mewujudkan hubungan

yang harmonis, selaras, efektif dan efisien guna terselesaikannya masalah. Hal tersebut senada dengan pemikiran Goh, et al dalam Ang & Dyne (2008); Stallter (2009); Engle & Delohery (2016) yang dapat dimaknai bahwa kecerdasan budaya dalam layanan konseling membantu menemukan kesepakatan dan keselarasan selama proses bantuan penyelesaian masalah, sehingga tercapainya tujuan konseling berupa terselesaikannya masalah. Keberhasilan kecerdasan budaya dalam membantu tercapainya tujuan konseling dapat terlihat dengan adanya kenyamanan proses layanan yang terbangun, waktu layanan yang efisien serta efek layanan yang tepat guna. Kecerdasan budaya sekiranya perlu untuk dimiliki oleh konseli terlebih lagi oleh konselor, karena dalam proses bantuan penyelesaian masalah konselor bertanggung jawab untuk membentuk suatu hubungan konseling yang nyaman serta memandirikan konseli. Kecerdasan budaya dalam proses penyelesaian masalah dapat membantu untuk menemukan keselarasan diantara kondisi konseli dan kondisi konselor yang dikemas dalam layanan konseling.

### C. Kesimpulan

Secara konsep kecerdasan budaya ialah kekuatan yang utuh di dalam diri individu untuk melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan yang beragam budaya secara normatif, efektif dan efisien, sehingga dapat membantu mencapai tujuan hidupnya. Kecerdasan budaya dalam layanan konseling sebagai proses penyelesaian masalah membantu konselor dan konseli untuk mewujudkan hubungan yang harmonis, selaras, efektif dan efisien guna mencapai tujuan konseling yang ingin dicapai. Secara operasional kecerdasan budaya dalam layanan bantuan penyelesaian masalah adalah kekuatan individu untuk berfungsi secara normatif, efektif dan efisien dalam interkasinya dengan lingkungan ragam budaya. Keberfungsian individu yang dimaksud

mencerminkan individu saat berinteraksi mampu berfungsi sesuai dengan kondisi diri dan lingkungannya sehingga tidak terjebak dalam *maladjustment*, sehingga dengan terhindarnya perilaku yang salah suai antara konselor dan konseli diharapkan proses layanan bantuan berlangsung efektif dan tepat guna.

Kecerdasan budaya berperan sebagai mediator sebagai mediator diantara kondisi konseli dengan kondisi konselor, sehingga membantu tercapainya tujuan konseling yang ditunjukkan dengan kenyamanan proses layanan yang terbangun, durasi layanan yang efisien serta terselesaikannya masalah konseli sebagai dampak layanan yang tepat. Oleh karena itu berdasarkan kajian perlu kecerdasan budaya dalam layanan bantuan penyelesaian masalah, maka diperlukan langkah-langkah untuk mengembangkan dan menguatkan posisi kecerdasan budaya dalam layanan bantuan penyelesaian masalah khususnya dalam layanan konseling lintas budaya.

### Referensi

- ABKIN. (2007). *Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung.
- Ang, S and Dyne, L. V. (2008). *Handbook of Cultural Intelligence; Theory, Measurement, and Applications*. USA: M.E. Sharpe, Inc.
- Ang, S., et al. (2007). Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review*, Vol. 3 No. 3, pp. 335-371.
- Barnes, Kathleen J., et al. (2017). What's Your CQ? A Framework to Assess and Develop Individual Student Cultural Intelligence. *Organization Management Journal*, Vol. 14, No. 1, pp. 34-44.

- Dyne, L.V. et al. (2012). Sub-Dimensions of The Four Factor Model of Cultural Intelligence: Expanding the Conceptualization and Measurement of Cultural Intelligence. *Social and Personality Psychology Compass*, Vol. 6, No. 4, pp. 295-313.
- Earley, P. C. & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence Individual Interactions Across Cultures*. USA: Stanford University Press.
- Engle, R., & Delohery, A. (2016). Cultural Intelligence's Impact on Cross-Cultural Problem-Solving Performance. *Double Helix Research*, Vol. 4, pp. 1-12.
- Geldard, David & Geldard, Kathryn. (2001). *Basic Personal Counseling; A Training Manual for Counsellors*. Australia: Prentice Hall.
- Hufad, Ahmad. (2007). "Panorama Multikulturalisme Dalam Pengembangan antropologi Pendidikan (Isu-Isu dan Relevansinya Di Indonesia)". *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap dalam Bidang Sosiologi-Antropologi Pendidikan*" Pada Fakultas Ilmu Pendidikan UPI, tidak diterbitkan
- Kartadinata, Sunaryo. (2009). *Arah dan Tantangan Bimbingan dan Konseling Profesional: Proposisi Historik-Futuristik*. Bandung: UPI.
- Kubicek, A., et al. (2017). How does Cultural Intelligence Affect Organisational Culture: The Mediating Role of Cross-Cultural Role Conflict, Ambiguity, And Overload. *The International Journal of Human Resource Management*, pp. 1-26.
- Livermore, David. (2010). *Leading with Cultural Intelligence The New Secret to Success*. New York: Amacom.
- Matsumoto, David. (2004). *Pengantar Psikologi Lintas Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pedersen, Paul B., Draguns, Juris G., Lonner, Walter J., and Trimble, Joseph E.. (1981). *Counseling Across Cultures*. USA: The East-West Center by The University Press of Hawaii.
- Presbitero, A. (2016). Cultural Intelligence in Virtual, Cross Cultural Interactions: Generalizability of Measure and Links to Personality Dimensions and Task Performance. *International Journal of Intercultural Relations*, 50, 29-38.
- Sahin, F., & Gurbuz, S. (2014). Cultural Intelligence as A Predictor of Individuals' Adaptive Performance: A Study in A Multicultural Environmental. *International Area Studies Review*, Vol. 17, No. 4, pp. 394-413.
- Sharma, N., & Hussain, D. (2016). Current Status and Future Direction for Cultural Intelligence. *Journal of Intercultural Communication Research*, Vol. 46, No. 1, pp 96-110.
- Stallter, Tom. (2009). Cultural Intelligence: A Model for Cross-Cultural Problem Solving. *Missiology: An International Review*, Vol. 37, No. 4, pp. 543-544.
- Supriadi, D. (2001). "Konseling Lintas-Budaya : Isu-isu dan Relevansinya di Indonesia". *Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap dalam Bidang Bimbingan dan Konseling FIP UPI Bandung, 18 Oktober 2001*.