

---

## MEMBANGUN KEPEKAAN BUDAYA: TANTANGAN DAN PELUANG DALAM KONSELING MULTIKULTURAL

Inayah Nursyamsiyah\*, Sugandi Miharja, Muhammad Asro  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia  
E-mail: inayanur74@gmail.com

---

Submit : 20 Desember 2024, Revisi : 11 Februari 2025, Approve : 25 Maret 2025

---

### Abstract

*This study aims to explore the importance of cultural sensitivity for the implementation of multicultural counseling to be more effective in addition to identifying challenges and opportunities in the multicultural counseling process. Using a qualitative method of literature study by analyzing relevant literature with source triangulation to identify definitions, components, challenges and opportunities related to cultural sensitivity. The results of the study indicate that cultural sensitivity is a crucial aspect in multicultural counseling, but counselors face challenges such as bias and stereotypes and communication barriers that affect the therapeutic relationship between counselors and clients, in addition to providing opportunities to develop the professionalism of clients through training and use of technology in the digital era, collaboration and development of culturally responsive counseling. This study concludes that building cultural sensitivity is essential to increasing the effectiveness of multicultural counseling. Thus, recommendations for more inclusive and responsive counseling practices to cultural diversity are suggested, so that counselors can provide better services and meet the needs of clients from various backgrounds.*

**Keywords:** Cultural Sensitivity, Multicultural, Opportunities, Challenges

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya kepekaan budaya serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam proses konseling multikultural. Menggunakan metode kualitatif studi kepustakaan dengan menganalisis literatur yang relevan dengan triangulasi sumber untuk mengidentifikasi definisi, komponen, tantangan dan peluang terkait kepekaan budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepekaan budaya merupakan aspek yang krusial dalam konseling multikultural namun konselor menghadapi tantangan seperti bias dan stereotip serta hambatan komunikasi mempengaruhi hubungan terapeutik antara konselor dan konseli selain itu memberikan peluang untuk dapat mengembangkan profesionalitas konseli melalui pelatihan dan pemakaian teknologi di era digital, kolaborasi dan pengembangan konseling yang responsive budaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa membangun kepekaan budaya sangat penting untuk meningkatkan efektivitas konseling multikultural. Dengan demikian, rekomendasi untuk praktik konseling yang lebih inklusif dan responsif terhadap keragaman budaya disarankan, sehingga konselor dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan klien dari berbagai latar belakang.

**Kata kunci :** Kepekaan Budaya, Multikultural, Peluang, Tantangan

**Pengutipan:** Nursyamsiyah, I., Miharja, S. & Asro, M. 2025. Membangun Kepekaan Budaya: Tantangan dan Peluang dalam Konseling Multikultural. *Jurnal Kommunity Online*, 6(1), 2025, 40-54. doi: 10.15408/jko.v6i1.43414

---

## PENDAHULUAN

Kebudayaan adalah hasil dari interaksi antara manusia dengan lingkungan sekitarnya. Individu dalam masyarakat bertindak sebagai pelaku budaya tersebut. Banyak aspek dari perilaku manusia yang merupakan komponen dari dimensi budaya. Beragam budaya yang mencakup perilaku, norma, sikap, dan gaya hidup yang mengikuti aturan tertentu akan dipilih secara sadar dan diinternalisasi dari masa kanak-kanak hingga dewasa. Proses internalisasi ini memiliki dampak signifikan terhadap komunikasi interpersonal, terutama dalam konteks hubungan antarbudaya.

Baik konselor maupun klien yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda berisiko tinggi terhadap bias budaya, khususnya dari konselor, yang dapat mengakibatkan efektivitas konseling yang rendah. Oleh karena itu, untuk memastikan kelancaran konseling yang melibatkan berbagai budaya, konselor perlu memiliki budaya sensitivitas serta mampu mengatasi bias budaya, memahami dan menghargai budaya klien, serta bisa menanggapi dengan tepat. Dengan begitu, konseling dapat dipandang sebagai “pertemuan antar budaya” antara konselor dan klien (Masturi, 2015).

Sensitivitas atau kepekaan budaya adalah elemen krusial dalam memahami masyarakat yang memiliki beragam budaya. Ini memberikan penjelasan serta pemahaman terkait dengan perbedaan yang ada. Sebagai seorang pendidik di bidang psikologi, konselor berfungsi penting dalam menghadapi keragaman budaya. Oleh karena itu, konselor perlu memiliki keterampilan yang cukup dan menguasai berbagai teknik intervensi psikologis, baik di tingkat individu maupun antarbudaya.

Konselor dapat menerapkan konseling multikultural dengan memperhatikan hal-hal penting antara lain: sadar dan mengasah kepekaan terhadap budaya konseli, teknik konseling disesuaikan dengan masalah konseli serta dipadukan dengan latar budaya konseli, menyadari perbedaan nilai dengan konseli sehingga bisa dicegah saat proses konseling jika timbul miskonsepsi tersebut, memiliki kemampuan sebagai “pendengar yang baik”, aktif menggali informasi selengkap-lengkapnyanya tentang konseli dari berbagai pihak, berpikir dan berperilaku yang menggambarkan profil kebhinekaan serta menyatukan perbedaan pandangan dan nilai masing-masing untuk mencapai tujuan bersama (Setiawan, 2022).

Konseling dengan pendekatan multikultural ialah unsur penting dalam proses konseling. Anggota dari suatu kelompok budaya, etnis, atau ras tidak seharusnya mengalami diskriminasi karena keyakinan atau sistem yang mereka anut. Ketenangan batin yang diraih oleh individu melalui konseling dan keterampilan komunikasi yang terbaik yang dapat

diimplementasikan oleh konselor berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan ketenangan jiwa (Sanyata, 2006).

Terdapat banyak pengetahuan terkait hubungan multikultural yang penting bagi seorang konselor profesional yang memiliki keterampilan dan kualifikasi yang diperlukan guna melaksanakan konseling yang mencerminkan ciri khas dan budaya tertentu, berkomunikasi dengan cara yang efektif, bersimpati dan rendah hati dalam mengelola informasi pribadi (Davis, 2006). Seorang konselor yang beroperasi dalam lingkup konseling multikultural mampu menjaga keberagaman budaya, peka terhadap berbagai budaya dalam konseling, dan memiliki kepekaan yang baik terhadap perbedaan budaya. Misalnya, konselor harus sanggup menerapkan metode yang beragam dan teori konseling sesuai dengan konteks situasional. Sebagai contoh, konseling untuk komunitas adat biasanya penuh dengan ketenangan dan memiliki banyak faktor yang dapat menyulitkan anggota yang menjalani konseling.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2014) diketahui bahwa kepekaan budaya konselor dalam konseling individual harus dipertimbangkan: (1) Aspek kesadaran konselor terhadap budaya mereka sendiri serta pemahaman tentang budaya yang menjadi fokus konseling. (2) Aspek terkait konseling multikultural, yang mencakup teori dan teknik-teknik konseling multikultural yang berhubungan dengan subjek yang dibahas. Memberikan penjelasan mengenai tanggung jawab konselor dalam mengevaluasi keterampilan mereka yang mungkin kurang, termasuk tanggung jawab terhadap profesinya. (3) Aspek bahasa lisan, yang mencakup dua tema yang berbeda dalam komunikasi antara konselor dan klien, di mana topik-topik tersebut diperkenalkan dalam konteks bahasa komunikasi mereka. Dalam aspek bahasa non-verbal atau isyarat, fokus utamanya adalah pemahaman serta banyaknya aspek bahasa non-verbal atau isyarat yang terdapat dalam interaksi.

Kegiatan konseling bukanlah sesuatu yang sederhana, melainkan sebuah proses yang panjang, terencana dengan baik serta melibatkan konselor dan konseli dengan latar belakang budaya yang berbeda suku, bahasa, adat istiadat dan sebagainya. Perbedaan budaya ini perlu diperhatikan karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan proses konseling pada akhirnya. Kepekaan budaya mengacu pada kemampuan konselor untuk memahami, menghormati, dan merespons dengan tepat nilai-nilai serta norma-norma budaya konseli. Kurangnya kepekaan budaya dapat menghambat proses konseling, menciptakan jarak emosional, dan bahkan memicu konflik budaya antara konselor dan konseli. Oleh karena itu, membangun kepekaan budaya menjadi agenda penting dalam pengembangan kompetensi konselor.

Konseling multikultural menjadi semakin penting dalam konteks ini karena memiliki tujuan untuk mengatasi hambatan komunikasi dan perbedaan nilai budaya yang dapat muncul pada setiap proses konseling. Namun pada praktiknya konseling multikultural masih dihadapkan pada berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman mengenai budaya, *stereotip* dan prasangka. Namun meskipun demikian ada pula peluang besar untuk mengembangkan konseling multikultural menjadi lebih efektif terutama yang berkaitan dengan kekayaan budaya Indonesia dapat menjadi sumber inspirasi untuk pengembangan pendekatan konseling yang lebih inovatif dan relevan seperti contoh penggunaan pendekatan konseling berbasis pada nilai-nilai budaya tradisional atau agama yang dapat meningkatkan efektifitas konseling bagi konseli.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai pentingnya kepekaan budaya konselor, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi konselor dalam membangun kepekaan budaya dalam konseling multikultural dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kompetensi konselor dalam membangun kepekaan konseling multikultural. Dalam rangka memperdalam wawasan kekayaan budaya dapat dijadikan sebagai sumber inspirasi untuk pengembangan pendekatan konseling multikultural yang lebih relevan dan inovatif dengan budaya yang ada.

## **METODOLOGI**

Penelitian kualitatif memberikan gambaran mengenai kepekaan budaya dapat dibangun dalam konteks konseling. Penelitian bermula dengan mengidentifikasi masalah yang diteliti mengenai tantangan dan peluang dalam membangun kepekaan pada konseling multikultural melibatkan pemahaman mengenai upaya konselor beradaptasi dengan berbagai latar belakang budaya konseli.

Kajian literatur dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan seperti pada artikel jurnal, buku dan penelitian sebelumnya yang membahas kepekaan budaya dan konseling multikultural untuk menemukan tema dan pola yang berkaitan dengan tujuan untuk memahami konteks dan teori yang ada serta menemukan celah penelitian yang dapat diisi. Kemudian setelah terkumpul dilakukan identifikasi tema-tema utama dengan cara pengkodean data menandai bagian-bagian teks yang relevan dengan kepekaan budaya menginterpretasikan makna dari informasi yang ditemukan dikaitkan dengan teori mengenai konseling multikultural. Informasi yang diperoleh dari ketiga sumber tersebut tidak dapat digabungkan seperti dalam studi kualitatif, melainkan harus dijelaskan dan dibagi ke dalam kategori,

menunjukkan pandangan yang serupa, yang berbeda, serta yang spesifik dari ketiga sumber data itu. Data yang sudah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan yang kemudian perlu disepakati (*membercheck*) dengan ketiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2013). Pengujian kredibilitas dilakukan dengan triangulasi sumber dengan cara membandingkan temuan dari berbagai penelitian untuk memastikan konsistensi dan keakuratan informasi yang membahas konteks budaya yang berbeda untuk dapat memahami kepekaan budaya yang diterapkan dalam praktik konseling multikultural.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kepekaan Budaya Konselor

Trimble (2003) menyatakan bahwa kepekaan budaya merupakan elemen penting dalam kompetensi multikultural. Kepekaan ini menggambarkan kemampuan seseorang untuk secara psikologis menanggapi perubahan yang muncul dalam hubungan interpersonal dan sosial. Kompetensi, di sisi lain, melibatkan kapasitas psikologis dan fisik seseorang yang mencakup pengetahuan, penilaian, keterampilan, serta kekuatan yang memadai untuk menangani situasi tertentu.

Masyarakat yang beragam secara kultur adalah komunitas yang mencerminkan variasi dalam budaya, bahasa, agama, dan tradisi yang terdapat di seluruh kepulauan Indonesia (Arif, 2018). Indonesia adalah tempat tinggal bagi banyak suku seperti Jawa, Sunda, Batak, Minang, Papua, dan banyak lainnya. Selain itu, agama utama termasuk Islam, Kristen, Hindu, Buddha, dan Konghucu memiliki jumlah pengikut yang signifikan di Indonesia. Namun, dalam kenyataan, masyarakat dengan keragaman budaya di Indonesia sering kali menghadapi tantangan kompleks seperti *stereotip*, prasangka, dan ketidakadilan sosial (Novianty, 2019).

Masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat multikultural di Indonesia meliputi ketegangan antara etnis, diskriminasi, perpecahan sosial, dan konflik agama (Totok, 2018). Penyebab munculnya isu-isu ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sejarah, politik, ekonomi, serta aspek sosial dan budaya. Nugraha (2021) mencatat bahwa faktor-faktor seperti kolonialisme, ketidakadilan ekonomi, kurangnya pemahaman, dan sikap intoleran adalah beberapa penghalang terjadinya masalah di masyarakat multikultural. Oleh sebab itu, memahami isu-isu ini secara mendalam dan mengambil tindakan konkret menjadi krusial untuk menciptakan masyarakat yang adil dan harmonis (Damanik, 2024).

Untuk ilustrasi konkret, masalah ini harus melibatkan tiga elemen penting terkait sikap dan kepercayaan, pengetahuan, serta keterampilan (Kartikasari et al., 2023). Berkaitan dengan

sikap dan kepercayaan, konselor perlu menyadari tanggapan emosional yang ada, baik positif maupun negatif, terhadap perbedaan, dan mengenali stereotip yang ada sehubungan dengan budaya lain. Dari sisi pengetahuan, konselor diharapkan untuk: (1) memiliki pemahaman dan informasi mengenai warisan budaya serta latar belakang budaya klien, (2) memahami bagaimana aspek budaya dan etnis mempengaruhi kepribadian, pilihan karier, perilaku bermasalah, pencarian bantuan, serta kesesuaian strategi konseling, (3) menyadari dan mengetahui pengaruh sosial politik terhadap kehidupan komunitas tertentu. Sementara itu, dalam hal keterampilan, konselor harus: (1) memahami hasil riset dan penemuan terbaru mengenai teori konseling yang berbasis budaya, (2) memperdalam pengetahuan serta keterampilan lintas budaya yang mendukung praktik konseling yang lebih efektif, dan (3) aktif berpartisipasi dengan berbagai kelompok budaya di luar konteks konseling sebagai bentuk pelatihan keterampilan konseling multikultural.

Kepekaan budaya yang dimiliki konselor sangat vital dalam proses konseling yang melibatkan dua individu dari latar belakang budaya yang berbeda, yaitu konselor dan klien. Ketika konselor menunjukkan kepekaan terhadap perbedaan budaya klien, mereka memiliki peluang lebih besar untuk membangun hubungan konseling yang produktif. Sebaliknya, kurangnya kepekaan terhadap perbedaan budaya berpotensi menjadi hambatan utama bagi konselor dalam menciptakan hubungan konseling yang berhasil.

Kepekaan budaya adalah kemampuan penting yang harus dimiliki seorang konselor dalam menghadapi keberagaman budaya konseli. Hal ini mencakup kemampuan untuk secara akurat mengenali serta memberikan intervensi yang sesuai dengan latar belakang budaya konseli. Agar dapat mengembangkan kepekaan budaya, konselor perlu memahami dengan mendalam budaya yang berbeda dari budaya mereka sendiri, terutama budaya yang berkaitan dengan konseli (Supriadi, 2001). Kepekaan ini membantu konselor menciptakan hubungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan unik konseli.

Kepekaan dalam layanan konseling berperan sebagai penghubung yang memungkinkan konselor memahami secara mendalam pengalaman budaya konseli. Hal ini memungkinkan konselor melihat konseli secara holistik sebagai individu yang unik. Konselor dengan tingkat kepekaan budaya yang tinggi dapat dengan efektif mengenali dan menghormati perbedaan budaya antara dirinya dan konseli. Dengan demikian, konselor dapat membantu konseli mempersiapkan diri untuk menjadi individu yang utuh dan mampu berkembang secara optimal, baik dalam aspek pribadi, sosial, maupun budaya. Kepekaan ini juga mendukung terciptanya hubungan konseling yang inklusif dan empatik, yang esensial untuk keberhasilan proses konseling.

Kepekaan dalam layanan konseling memiliki fungsi sebagai jalan penghubung bagi konselor untuk lebih memahami pengalaman budaya yang dimiliki konseli serta melihat konseli secara menyeluruh sebagai individu yang unik. Konselor dengan tingkat kepekaan yang tinggi terhadap perbedaan budaya antara dirinya dan konseli akan mampu membantu konseli mempersiapkan dirinya menjadi individu yang utuh dan berkembang secara optimal.

Menurut Sue et al. (1992), seorang konselor dianggap memiliki kepekaan dan kompetensi budaya yang mampu, serta termasuk terampil secara kultural (konselor yang terampil secara budaya) dalam konteks konseling lintas budaya jika memenuhi tiga karakteristik :

- a. Kesadaran konselor terhadap asumsi yang dimilikinya mengenai perilaku manusia, nilai-nilai, bias, dan keterbatasan pribadi. Konselor yang peka budaya memahami sudut pandangnya terhadap dunia, menyadari bagaimana perspektif dan latar belakang budayanya membentuk kondisi budaya tertentu, serta mampu mengintegrasikan kesadaran tersebut ke dalam praktik konseling dengan individu dari latar belakang.
- b. Konselor yang memiliki kepekaan dan kompetensi dalam konteks multikultural berupaya memahami klien atau konseli dari latar belakang budaya yang berbeda tanpa prasangka atau penilaian negatif. Konselor perlu memahami dan menghormati sudut pandang konseli, menunjukkan penghargaan terhadap perbedaan budaya mereka. Dalam prosesnya, pernyataan dan pertanyaan yang diajukan konselor harus bebas dari bias budaya pribadinya dan tidak mengabaikan pandangan budaya konseli.
- c. Konselor yang kompeten secara multikultural terus mengembangkan dan menerapkan strategi intervensi serta keterampilan bimbingan yang relevan, sesuai, dan sensitif terhadap latar belakang budaya konseli. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas konseling meningkat ketika konselor menggunakan pendekatan yang selaras dengan pengalaman dan nilai budaya konseli

Aspek kepekaan budaya konselor melanjutkan penjelasan sebelumnya dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Carney dan Kahn pada tahun 1984. Sue et al. (1992) mengungkapkan tiga dimensi penting dari kompetensi kepekaan budaya konselor, yang didasarkan pada tiga karakteristik konselor dengan keahlian budaya. Dimensi yang ketiga meliputi: 1) dimensi keyakinan dan sikap, 2) dimensi pengetahuan, dan 3) dimensi keterampilan. Dimensi keyakinan dan sikap berkaitan dengan kesadaran konselor terhadap asumsi, kecenderungan, orientasi, bias, dan nilai-nilai pribadi ketika berinteraksi dengan klien dari budaya yang berbeda. Dimensi berikutnya mengacu pada pengetahuan konselor mengenai pandangannya sendiri, bersama latar belakang budaya dan kondisi sosial politik yang

mempengaruhi klien dari budaya lain. Dimensi terakhir menyoroti kemampuan konselor dalam merancang dan menerapkan strategi serta teknik intervensi bimbingan yang relevan, sambil tetap menghargai keanekaragaman budaya. Kesadaran konselor mengenai asumsi, nilai-nilai, dan bias budaya miliknya adalah hal yang sangat penting. Elemen ini berhubungan dengan pemahaman konselor mengenai keyakinan, asumsi, bias, dan pengetahuan budayanya terhadap budaya lain, serta usaha konselor untuk mengatasi potensi keterbatasan dalam nilai, keyakinan, dan sikap tersebut. Secara ringkas, aspek ini melibatkan pengetahuan konselor tentang dirinya sendiri dan budayanya saat berhubungan dengan budaya yang berbeda serta usaha untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul.

Pengembangan strategi serta intervensi bimbingan yang tepat dalam aspek ini mencerminkan upaya konselor untuk memperbaiki keyakinan, sikap, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat menguasai dan menerapkan teknik konseling yang sesuai dengan perbedaan budaya antara dirinya dengan klien. Dengan begitu, proses konseling budaya yang efektif dan bermanfaat bagi keduanya dapat terbentuk. Berbagai elemen kepekaan budaya konselor yang telah dibahas sebelumnya merupakan standar dan kompetensi yang tidak dapat dicapai dalam waktu singkat dan memerlukan proses pembelajaran serta pelatihan yang berkelanjutan dalam karier seorang konselor. Lee (2008) menyatakan bahwa kepekaan dan kompetensi lintas budaya seorang konselor adalah perjalanan seumur hidup yang mesti dilalui. Mengacu pada penjelasan tentang definisi dan konstruksi kepekaan tersebut, kemampuan untuk peka terhadap multikulturalisme dalam praktik konseling merupakan keterampilan yang harus dimiliki dan diterapkan oleh konselor. Keterampilan ini sangat penting sebagai basis untuk mengidentifikasi dan memberikan intervensi yang sesuai dengan keragaman budaya klien. Kepekaan multikultural dalam konseling memungkinkan konselor untuk lebih memahami, mengapresiasi, dan mengenali pengalaman budaya klien sebagai individu yang unik. Konselor dengan tingkat kepekaan yang tinggi akan lebih mampu mengerti perbedaan budaya antara dirinya dan klien, sehingga dapat mendukung perkembangan klien secara optimal.

## **2. Konseling Multikultural**

Hubungan kita dengan pemahaman budaya memiliki dampak besar terhadap cara pandang hidup kita, dalam memandang dunia dan memahami makna menjadi manusia. Sebagai salah satu profesi dalam masyarakat multikultural, konselor memiliki tanggung jawab untuk lebih sadar akan bagaimana budaya mempengaruhi individu dan bagaimana individu juga memengaruhi budaya bersama orang lain. Oleh karena itu, sebagai pelaku profesi konseling

multikultural, penting untuk mengembangkan pemahaman tentang budaya dan dampaknya dalam konseling. Menjadi konselor multikultural tidak hanya berarti memiliki pengetahuan tentang budaya lain, tetapi juga memahami proses kompleks yang terjadi dalam kelompok dan masyarakat yang membentuk pandangan dunia, sikap dasar, nilai, norma, dan sebagainya.

Dalam konseling terdapat dua elemen fundamental, yaitu klien dan konselor, yang masing-masing berasal dari berbagai latar belakang budaya yang memengaruhi konsep, metode, dan teknik dalam proses konseling. Di samping itu, konteks di mana konseling berlangsung dan teori yang diaplikasikan juga sangat dipengaruhi oleh budaya. Efektivitas layanan konseling akan terganggu jika aspek budaya klien tidak diperhitungkan. Secara ringkas, konseling multikultural dipahami sebagai suatu interaksi antara konselor dan klien yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda, di mana pemahaman tentang konsep dan budaya lainnya, terutama dari pihak konselor, diperlukan untuk memberikan dukungan yang sesuai dengan perspektif budaya dalam konseling. Tujuan dari konseling multikultural mencakup: 1) Membantu klien dalam mengoptimalkan potensi dan memberdayakan diri mereka. 2) Membantu klien multikultural untuk mengatasi masalah yang dihadapi, beradaptasi, dan mengalami kebahagiaan hidup sesuai dengan budaya mereka. 3) Membantu klien untuk hidup berdampingan dalam masyarakat yang beragam. 4) Memperkenalkan dan mendidik klien mengenai nilai-nilai budaya lain yang dapat dijadikan acuan untuk perencanaan, pemilihan, dan pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan.

Locke (2008) mengartikan konseling multikultural sebagai praktik dengan beberapa karakteristik tersendiri. *Pertama*, ia menekankan pentingnya serta keunikan setiap individu. Setiap individu dipandang sebagai entitas yang penting dan unik. *Kedua*, ia mengakui bahwa konselor membawa nilai-nilai yang berasal dari budaya asal mereka ke dalam ruang konseling. Saat menjalankan konseling, seorang konselor mengikutkan nilai-nilai dari latar belakang budaya mereka. *Ketiga*, ia menekankan bahwa konselor dari kelompok ras dan etnis minoritas memiliki nilai dan sikap yang mencerminkan latar belakang budaya mereka. Klien dari kelompok etnis dan ras minoritas menghadirkan kombinasi nilai dan sikap yang mencerminkan budaya mereka.

Bastomi (2020) berpendapat bahwa konselor multikultural perlu memiliki kompetensi seperti berikut: a) Memahami dan peka terhadap variasi budaya, b) Menyadari serta memahami kemungkinan perbedaan budaya antara konselor dan klien, untuk mengurangi efek negatif yang mungkin timbul dalam prosedur konseling, c) Membentuk atmosfer yang nyaman dan akomodatif meskipun ada keberagaman budaya atau suku, d) Mengumpulkan data penting tentang klien, termasuk karakteristik dan latar belakang budayanya, e) Memahami dan

menerapkan berbagai strategi dan teknik, f) Menyampaikan komunikasi yang mendukung, g) Mampu menerangkan hasil kepada klien dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.

Perbedaan nilai antara konselor dan klien yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dapat menyebabkan bias dalam proses konseling. Para ahli dalam bidang multikulturalisme meyakini bahwa teori konseling mencerminkan berbagai pandangan dunia, masing-masing membawa nilai, bias, dan asumsi mereka sendiri mengenai sifat dan perilaku manusia. Maka dari itu, sikap netral konselor dan kemampuan untuk tidak terpengaruh oleh prasangka, serta kemauan untuk menerima dan memahami klien, sangat mendukung proses konseling, khususnya dengan klien dari budaya yang beragam.

Konselor yang menerapkan pendekatan multikultural menunjukkan kemampuannya dalam memahami dan menghargai perbedaan serta tradisi klien yang terlibat dalam program konseling di sekolah. Untuk mencapai kompetensi budaya dalam konseling multikultural, konselor perlu menyadari bahwa emosi terkait ras, budaya, gender, dan perbedaan sosiodemografi lainnya akan muncul secara terbuka. Perasaan yang intens ini seringkali menghalangi kemampuan kita untuk mendengarkan suara mereka yang sangat membutuhkan bantuan. Sebagai konselor, kita dapat memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang diri kita sendiri sebagai individu yang terkait dengan ras dan budaya, serta pemahaman kita terhadap perspektif berbagai budaya klien (Sue et al., 1992).

### **3. Tantangan dan Peluang Dalam Konseling Multikultural**

Tantangan yang muncul dalam konseling multikultural berdampak pada etika profesi, kepribadian, kesadaran diri dalam konteks profesional, dan kemampuan para konselor. Menurut Pedersen (1997) seperti yang dikutip dalam Ahmed et al. (2011) beberapa ciri utama dari kompetensi multikultural meliputi kesadaran diri dari konselor, pengetahuan tentang berbagai budaya, serta keterampilan yang diperlukan.

Pendapat ini sejalan dengan kualitas kompetensi multikultural yang diusulkan oleh Sue (2008) dalam Jaladin (2016), yang mencakup tiga elemen penting yang harus diaktifkan oleh konselor dalam konteks konseling multikultural: (a) kesadaran terhadap asumsi, nilai, dan bias yang dimiliki oleh konselor; (b) pemahaman mengenai perspektif klien dari budaya yang berbeda; dan (c) strategi pengembangan serta pendekatan intervensi yang relevan. Hal-hal ini menjadi tantangan bagi konselor multikultural karena sering kali mereka kurang menyadari budaya mereka sendiri atau tidak mengenal nilai dan tradisi yang mereka anut. Di samping itu, terdapat juga konselor yang terjebak dalam pandangan budayanya sendiri, menganggap budayanya lebih unggul, yang dikenal dengan istilah konselor enkapsulasi, yaitu

kecenderungan konselor untuk terbatas pada kebenaran budaya yang dimiliki dan cenderung menolak budaya lainnya.

Dalam konseling lintas budaya, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran proses konseling. Konselor dan klien yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dapat mempengaruhi jalannya konseling. Faktor-faktor seperti kondisi demografi (jenis kelamin, usia, tempat tinggal), status sosial (pendidikan, politik, ekonomi), serta aspek etnografi (agama, adat, sistem nilai) berperan penting.

Ketika bertemu dengan klien yang memiliki latar belakang budaya berbeda, pendekatan yang digunakan oleh konselor pun harus disesuaikan dan tidak bisa disamakan begitu saja. Perbedaan ini bisa menimbulkan konflik, kecurigaan, atau perasaan negatif lainnya. Ini adalah hal yang wajar terjadi, karena secara naluriah, setiap individu berusaha mempertahankan dan melestarikan nilai-nilai budaya yang mereka miliki. Selama konseling, komunikasi interpersonal antara konselor dan klien dari latar belakang budaya berbeda bisa menghadapi hambatan. Pedersen mengidentifikasi lima jenis hambatan komunikasi sosial yang dapat muncul: perbedaan bahasa, komunikasi nonverbal, *stereotip*, kecenderungan menghakimi, dan kecemasan. Ketidaksesuaian dalam penguasaan bahasa dapat menyebabkan kesalahpahaman, sementara perbedaan dalam bahasa nonverbal sering kali dapat menimbulkan kontradiksi.

Dalam masyarakat multikultural, konseling dihadapkan pada berbagai tantangan dan potensi bias, antara lain :

- a. Perbedaan bahasa, kurangnya penguasaan bahasa yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkomunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman. Bahasa non-verbal, yang sering kali memiliki makna yang berbeda-beda di berbagai budaya, juga dapat menimbulkan kontradiksi.
- b. *Stereotip*, ketika konselor memperlakukan klien dari keluarga kaya dengan lebih baik daripada klien dari keluarga miskin, atau lebih memilih klien berdasarkan penampilan atau latar belakang budaya yang serupa dengan konselor. Stereotip negatif ini dapat menyebabkan seseorang diberi label yang tidak benar dan dapat membentuk *self-fulfilling prophecy*, yaitu ketika individu bertindak sesuai dengan label yang diberikan kepadanya.
- c. Prasangka adalah kebencian, kecurigaan, dan ketidaksukaan yang tidak rasional terhadap kelompok tertentu berdasarkan suku, ras, agama, atau faktor sosial lainnya. Seseorang yang memiliki prasangka cenderung menilai individu berdasarkan ciri-ciri dangkalnya, bukan sebagai individu yang unik. Individu yang memiliki prasangka kuat akan sulit mengubah

sikapnya meskipun diberikan informasi yang bertentangan. Masih banyak prasangka yang terjadi dalam hubungan antar suku, ras, agama, dan kelompok sosial.

- d. Rasisme adalah keyakinan, kebijakan, atau praktik yang didasarkan pada perbedaan ras. Rasisme lebih berbahaya dibandingkan prasangka karena sering kali disertai dengan kekerasan untuk menindas kelompok minoritas. Rasisme dapat ditemukan di mana saja, bahkan dalam sejarah, dan sering kali muncul akibat perbedaan budaya yang mengarah pada perbedaan pemahaman dan cara berkomunikasi dalam layanan konseling.

Dari sudut pandang budaya, situasi konseling merupakan pertemuan dua budaya antara konselor dan klien. Oleh karena itu, konselor perlu memiliki kepekaan tinggi untuk memahami klien secara menyeluruh dan memberikan bantuan yang sesuai dengan konteks budaya klien. Konselor harus memiliki kesadaran tentang multikulturalisme yang tercermin pada individu dengan berbagai karakteristik unik yang dibawa dalam proses konseling.

Brown, Duane, dan Srehalus (2003) menyatakan bahwa konselor perlu mengembangkan kesadaran lintas budaya sebelum memulai konseling, yang meliputi : a) Kesadaran diri, dimulai dengan kesadaran konselor terhadap dirinya sendiri, termasuk pemahaman terhadap prasangka yang dimilikinya, b) Kesadaran akan budaya pribadi konselor c) Sensitivitas terhadap isu-isu seperti ras, seksisme, dan kemiskinan dalam masyarakat, d) Kesadaran akan perbedaan individu, e) Kesadaran akan adanya kelompok budaya lain dan keberagaman yang mereka miliki, f) Kesadaran untuk mengembangkan teknik konseling yang dapat menjembatani perbedaan antara konselor dan klien dari budaya yang berbeda.

Meskipun ada tantangan dalam pelaksanaan konseling multikultural pada era digital ini memberikan pula begitu banyak peluang dalam proses konseling dengan aksesibilitas yang lebih luas, inovasi dalam metode serta kemungkinan beradaptasi dengan kebutuhan konseli di era digital. Agar dapat menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada, para konselor perlu terus meningkatkan kemampuan mereka dan mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, mereka perlu memiliki pemahaman yang baik tentang konsekuensi etika dan hukum yang terkait dengan bimbingan dan konseling dalam era digital, serta secara aktif terlibat dalam pelatihan dan pengembangan profesional (Yulianti et al., 2024).

Menurut Lopes et al. (2023) bahwa pelatihan dalam keterampilan digital tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga berdampak positif pada efisiensi layanan. Seperti pelatihan literasi digital, fotografi wisata, dan manajemen website, pelatihan tersebut mampu memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan teknologi secara efektif. Hal ini dapat meningkatkan transparansi informasi, mempercepat proses komunikasi. Dari adanya pelatihan digital yang diberikan tersebut tidak hanya menjadikan

individu dapat menguasai teknologi saja, tetapi juga tentang menciptakan nilai tambah bagi individu (Annisa et al., 2024).

Menurut Pangabean (2010), Indonesia sebagai sebuah negara yang kaya akan beragam budaya, dapat menunjukkan nilai-nilai perdamaian dengan mendorong komunikasi antar orang, kelompok, dan komunitas dari berbagai agama. Dengan langkah ini, kita dapat menciptakan hubungan yang seimbang dengan menjalani kolaborasi di berbagai kegiatan sosial, menghadiri acara keagamaan, dan berinteraksi tanpa menghiraukan perbedaan yang ada. Kerja sama antar agama ini bisa diterapkan dalam organisasi yang memiliki tujuan yang sama, seperti dalam sektor kesehatan, pendidikan, ekonomi, politik, dan budaya (Nabila, 2023).

Selain itu, menurut Brown, Duane, dan Srehalus (2003), ada enam faktor yang dapat menghambat atau menjadi tantangan dalam konseling lintas budaya, yaitu bahasa, nilai-nilai, stereotip, kelas sosial, ras atau etnis, dan jenis kelamin.

Dari analisis tersebut terlihat tantangan yang dihadapi konselor dalam membangun kepekaan budaya tidak hanya merupakan hambatan tetapi juga menjadi pendorong untuk berinovasi dan peningkatan profesional. Tantangannya seperti kurangnya pengetahuan budaya dan bias dapat diatasi melalui pendidikan atau pelatihan yang tepat guna untuk meningkatkan strategi komunikasi dalam proses konseling multikultural.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menegaskan bahwa kepekaan budaya adalah komponen penting dalam konseling multikultural yang efektif. Konselor yang peka terhadap budaya dapat membangun hubungan terapeutik yang lebih kuat dengan konseli dari berbagai latar belakang budaya. Tantangan yang dihadapi untuk membangun kepekaan budaya adalah diantaranya bias implisit dan stereotip, perbedaan nilai-nilai antara konselor dan konseli dapat menimbulkan konflik. Meskipun ada tantangan dalam pelaksanaan konseling multikultural pada era digital ini memberikan pula begitu banyak peluang dalam proses konseling dengan aksesibilitas yang lebih luas, inovasi dalam metode serta kemungkinan beradaptasi dengan kebutuhan konseli di era digital dan gaya komunikasi dalam bergaul serta kolaborasi dengan komunitas lain. Temuan ini menyarankan untuk penelitian lebih lanjut tentang efektivitas berbagai pendekatan pelatihan kepekaan budaya dalam konteks hal ini berhubungan dengan proses komunikasi konseling dan khusus pada permasalahan yang lebih kompleks pada setiap budaya atau wilayah yang ada di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Y., Darusman, & Hidayat, R. (2024). *PELATIHAN KETERAMPILAN DIGITAL SEBAGAI INSTRUMEN PENINGKATAN SMART PEOPLE DAN SMART LIVING DI*. 5(2), 204–222. <https://doi.org/10.15408/jko.v5i2.42053>
- Arif, D. B. (2018). Pengembangan Kebajikan Kewargaan (Civic Virtue) dalam Masyarakat Multikultural Indonesia: Peran Pendidikan Kewarganegaraan. *Journal Civics & Social Studies*, 1(1). <https://doi.org/10.31980/2655-7304.V1I1.75>
- Brown, J.D., *Understanding Research in Second Language Learning*, New York: Cambridge University Press, 1988, hlm. 55;
- Brown, D., & Srebalus, D. J. (2003). *Introduction to the counseling profession* (3rd ed.). Allyn & Bacon.
- Corey, G. (2013). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). USA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Damanik, F. H. S. (2024). Kehidupan Multikultural di Kota Medan: Dinamika, Tantangan, dan Peluang. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(1), 60–67. <https://doi.org/10.30743/mkd.v8i1.8503>
- Hayden Davis, A. M. (2006). *Multicultural Counseling Competencies Of School Counselors*. Georgia: The University Of Georgia.
- Kartikasari, W. A., Suhaili, N., & Netrawati, N. (2023). Problematika multikultural dalam pelaksanaan layanan konseling kelompok. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 7(1), 49. <https://doi.org/10.23916/082370011>
- Mufrihah, A. (2014). Implikasi Prinsip Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kompetensi Multikultural Konselor. *Jurnal Pelopor Pendidikan*, 7(1), 73–86. Retrieved from pendidikan-5/ <http://www.stkipgrismmp.ac.id/jurnal-pelopor>
- Nabila, N. H. P. (2023). Problematika Stigma Buruk Dan Intoleransi Anak “Punk.” *Jurnal Kommunity Online*, 3(2), 165–176. <https://doi.org/10.15408/jko.v3i2.30992>
- Novianty, F. (2019). Pembinaan Masyarakat Multikultural Dalam Meningkatkan Kerukunaan Antar Umat Beragama. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 3(2), 226. <https://doi.org/10.31571/PKN.V3I2.1444>
- Nugraha, C. C., Noor, E. T., & Mustofa, T. (2021). Menanamkan Sikap Toleransi pada Masyarakat Multikultural dalam Perspektif Tafsir Al-Azhar. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 745–751. <https://doi.org/10.33487/EDUMASPUL.V5I2.1799>
- Nuzliah, *Multicultural Counseling*, Jurnal Edukasi Vol 2, Nomor 2, Juli 2016.
- Panggabean, Rizal, & Ihsan Ali Fauzi. (2010). Dari Riset Perang ke Riset Bina-Damai: Mengapresiasi Sumbangan Abu-Nimer” dalam Muhammed Abu-Nimer. *Nirkekerasan dan Bina-Damai dalam Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta Pustaka Alvabet
- Pedersen, P. (1991). *Multiculturalism as a generic approach to counseling*. *Journal of Counseling and Development: Special Issue on Multiculturalism as a Fourth Force*, 70(1), 6-12.

- Sanyata, S. (2006). Perspektif Nilai Dalam Konseling : Membangun Interaksi Efektif Antara Konselor – Klien. *Paradigma*, 1(2).
- Sari, A. F. (2023). Karakteristik Kepribadian Konselor Ideal Dalam Konseling Multikultural. *Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam*, 5(2), 252–266. <https://doi.org/10.32332/jbpi.v5i2.7958>
- Setiawan, I. (2022). Kompetensi Konselor Multikultural: Esensi Dalam Mengimplementasikan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah. Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling, 155–165. Retrieved <http://conference.um.ac.id/index.php/bk/article/view/2877%0Ahttp://conference.um.ac.id/index.php/bk/article/download/2877/1501>
- Sue, Derald Wing; Sue, D. (2008). *Counseling the Culturally Diverse Theory and Practice. In Counseling and Values (Fifth Edit)*. <https://doi.org/10.1002/j.2161-007X.1982.tb00436.x>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA.
- Totok, T. (2018). Peneguhan Masyarakat Multikultural Indonesia Melalui Aktualisasi Pendidikan Pancasila dan. *JUPIIS: JURNAL PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL*, 10(1), 21. <https://doi.org/10.24114/JUPIIS.V10I1.8340>
- Yulianti, Y., Hatijah, E. R., Faradila, S. A., & Husna, N. (2024). Tantangan dan peluang profesi guru BK di era digital. *Menara Ilmu*, 18(2), 1–7. <https://doi.org/10.31869/mi.v18i2.5333>