

Adaptasi Komunikasi Lintas Budaya antara Staf Kapal Feri MV Putri Anggreni dengan Penumpang Internasional pada Rute Batam - Johor

Najib¹, Lukman Hakim²

¹Institut Teknologi dan Sains Meranti, Indonesia

²Universitas Ibnu Sina, Indonesia

najib@its-meranti.ac.id¹, lukman.hakim@uis.ac.id²

Abstract

This study aims to understand forms of cross-cultural communication adaptation between the crew of the MV Putri Anggreni ferry and international passengers on the Batam–Johor route. A qualitative approach with a phenomenological method was employed to explore the lived experiences of individuals involved in intercultural service interactions within international maritime transportation. Research data were collected through in-depth interviews with ferry crew members and Malaysian international passengers, as well as participatory observation conducted during onboard service activities. The findings indicate that differences in language, communication styles, and norms of politeness constitute the main sources of cross-cultural communication barriers. To address these challenges, both crew members and passengers adapt through the use of mixed languages (Indonesian–Malay–English), reliance on nonverbal communication such as gestures and facial expressions, and the application of empathy in service delivery. These adaptive practices help create more effective interactions and reduce the potential for intercultural misunderstandings. This study concludes that cross-cultural communication competence is essential for enhancing public service quality, particularly in international maritime transportation contexts characterized by intensive multicultural interactions.

Keywords:

Cross-Cultural Communication
Communication Adaptation
Public Service
International maritime
transportation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bentuk adaptasi komunikasi lintas budaya antara staf kapal feri MV Putri Anggreni dan penumpang internasional pada rute Batam–Johor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif para pelaku interaksi lintas budaya dalam konteks pelayanan transportasi laut internasional. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap staf kapal dan penumpang internasional asal Malaysia, serta observasi partisipatif selama proses pelayanan berlangsung di atas kapal feri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan bahasa, gaya komunikasi, serta norma kesopanan menjadi sumber utama hambatan dalam interaksi lintas budaya. Untuk mengatasi hambatan tersebut, staf kapal dan penumpang melakukan adaptasi komunikasi melalui penggunaan bahasa campuran Indonesia–Melayu–Inggris, pemanfaatan komunikasi nonverbal seperti gestur dan ekspresi wajah, serta penerapan empati dalam pelayanan. Adaptasi ini memungkinkan terbangunnya interaksi yang lebih efektif dan meminimalkan potensi kesalahpahaman antarbudaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi komunikasi lintas budaya merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi laut lintas negara yang memiliki tingkat interaksi multikultural yang tinggi.

Corresponding Author:

Najib
Institut Teknologi dan Sains Meranti
najib@its.meranti.ac.id

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia dengan tingkat keragaman geografis yang sangat tinggi. Berdasarkan data dari Badan Informasi Geospasial, Indonesia menduduki peringkat keenam sebagai negara dengan jumlah pulau terbanyak yaitu 17.504 pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Pulau-pulau tersebut terdiri atas pulau besar dan kecil, dengan lima pulau utama yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Papua yang menjadi pusat aktivitas penduduk dan pembangunan nasional. Kondisi geografis ini menjadikan Indonesia memiliki karakteristik wilayah yang unik, khususnya dalam mobilitas penduduk, distribusi barang dan jasa, serta interaksi sosial antarwilayah. Di pulau Sumatera, terdapat salah satu pulau yang cukup terkenal yaitu Pulau Batam atau secara wilayah administratif lebih dikenal sebagai kota Batam yang tepatnya terletak di Provinsi Kepulauan Riau.

Batam merupakan salah satu wilayah yang letaknya strategis di Indonesia serta memiliki peran penting karena salah satu pintu gerbang hubungan ekonomi, pariwisata dan sosial budaya antara Indonesia dengan negara-negara Asia Tenggara, khususnya Malaysia dan Singapura. Kedekatan geografis serta tingginya intensitas mobilitas lintas negara menjadikan Batam sebagai ruang pertemuan multikultural yang dinamis. Dalam konteks tersebut, interaksi lintas budaya tidak hanya terjadi di ruang-ruang darat seperti kawasan wisata dan pelabuhan, tetapi juga secara intens berlangsung di moda transportasi laut internasional. Salah satunya kapal feri yang melayani rute Batam (Indonesia) menuju Johor (Malaysia) ataupun sebaliknya. Transportasi laut ini tidak sekedar berfungsi sebagai sarana mobilitas ekonomi, melainkan juga menjadi arena komunikasi antarbudaya yang menuntut keterampilan adaptasi komunikasi secara cepat dan situasional (Raja Dachroni, 2018)

Kapal feri MV Puteri Anggreni merupakan salah satu operator utama pada jalur Batam – Johor yang beroperasi Pelabuhan Harbour Bay Ferry di Kota Batam, Indonesia dan Pelabuhan Puteri Harbour di Johor, Malaysia dengan frekuensi keberangkatan tinggi setiap harinya. Dalam pelayanan lintas negara, salah satu bagian yang paling ialah para staf. Staf kapal feri berperan strategis sebagai garda terdepan yang berinteraksi dengan penumpang internasional. Penumpang pada rute Batam – Johor berasal dari beragam latar belakang budaya, bahasa, dan kebiasaan, seperti wisatawan, pekerja migran, pelajar, maupun pelaku bisnis dari Malaysia, Singapura, dan negara Asia Tenggara lainnya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik dalam konteks multikultural sangat dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi lintas budaya petugas pelayanan, termasuk kemampuan melakukan penyesuaian bahasa, memahami isyarat nonverbal, serta mengelola perbedaan nilai dan norma sosial. Gudykunst & Kim 2017; Samovar & Porter, 2014 menekankan bahwa adaptasi komunikasi menjadi kunci dalam meminimalkan ketidakpastian dan kecemasan dalam interaksi antarbudaya, khususnya pada situasi kontak langsung yang intens dan berjangka waktu singkat.

Namun demikian, interaksi lintas budaya juga kerap diwarnai oleh berbagai hambatan komunikasi. Perbedaan aksentuasi, penggunaan istilah yang tidak familiar, perbedaan makna gestur nonverbal, hingga persepsi yang berbeda mengenai kesopanan dan penghormatan sering kali memicu kesalahpahaman. Beberapa penelitian di kawasan Batam menunjukkan adanya diskomunikasi antara petugas layanan lokal dan pengguna jasa internasional, terutama dalam konteks pelayanan publik dan pariwisata. Studi terdahulu di Batam menunjukan bahwa perbedaan gaya komunikasi antara petugas layanan lokal dan penumpang internasional sering menjadi sumber diskomunikasi (Sari, 2021). Meski demikian, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada sektor darat, seperti bandara, pelabuhan, hotel dan kawasan wisata, sementara kajian mengenai komunikasi lintas budaya di sektor transportasi laut internasional masih sangat terbatas.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) terletak pada minimnya kajian fenomenologis yang menggali pengalaman subjektif staf kapal feri dalam melakukan adaptasi komunikasi lintas budaya di tengah dinamika pelayanan transportasi laut internasional. Padahal, konteks kapal feri memiliki karakteristik interaksi yang berbeda dibandingkan layanan darat, yakni berlangsung dalam ruang terbatas, waktu singkat, mobilitas tinggi, serta tekanan operasional yang relatif intens. Belum banyak penelitian yang mengungkap bagaimana staf kapal memaknai, menyesuaikan, dan mengelola komunikasi mereka ketika berhadapan langsung dengan penumpang dari berbagai latar budaya dalam situasi tersebut. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada

fokusnya terhadap proses adaptasi komunikasi lintas budaya dari perspektif pengalaman langsung staf kapal feri internasional, khususnya pada rute Batam – Johor.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses adaptasi komunikasi lintas budaya antara staf kapal feri MV Putri Anggreni dan penumpang internasional pada rute Batam – Johor. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi untuk memahami pengalaman subjektif para informan secara mendalam. Konteks penelitian difokuskan pada layanan kapal feri internasional, dengan unit analisis berupa praktik komunikasi verbal dan nonverbal staf kapal dalam interaksi pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif para informan dalam proses adaptasi komunikasi lintas budaya. Melalui fenomenologi, peneliti berupaya menggali makna yang muncul dari pengalaman langsung staf kapal dan penumpang internasional dalam berinteraksi, khususnya dalam menafsirkan perbedaan bahasa, nilai, norma dan gaya komunikasi dalam konteks pelayanan transportasi laut lintas negara.

Penelitian dilaksanakan pada kapal Feri MV Putri Anggreni yang melayani rute Internasional Batam – Johor. Lokasi penelitian dipilih secara purposive karena jalur ini merupakan salah satu rute transportasi laut tersibuk di Kota Batam sebagai wilayah perbatasan Indonesia – Malaysia dan melibatkan intensitas interaksi lintas budaya yang tinggi. Selain itu, frekuensi keberangkatan kapal yang relatif padat terutama di akhir pekan hingga libur nasional memungkinkan peneliti melakukan observasi secara berulang dan mendalam terhadap praktik komunikasi yang berlangsung selama proses pelayanan.

Subjek penelitian terdiri atas dua kelompok informan. Kelompok pertama adalah enam orang staf kapal yang mencakup petugas tiket, awal kapal, petugas pelayanan penumpang hingga marketing. Mereka dipilih karena memiliki peran langsung dalam berinteraksi dengan penumpang internasional dan terlibat aktif dalam proses pelayanan. Kelompok kedua adalah empat penumpang yang berasal dari Malaysia dan Singapura. Penumpang internasional dipilih untuk memperoleh perspektif pengguna layanan terkait pengalaman komunikasi lintas budaya yang mereka alami selama perjalanan. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam situasi komunikasi yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta strategi adaptasi komunikasi yang diterapkan oleh para informan. Sifat semi-terstruktur memungkinkan peneliti mengembangkan pertanyaan secara fleksibel sesuai dengan respon informan sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam. Observasi partisipatif dilakukan selama perjalanan feri untuk mengamati secara langsung interaksi antara staf kapal dan penumpang internasional, termasuk penggunaan bahasa verbal, komunikasi nonverbal ekspresi, serta perilaku komunikasi lainnya. Dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan yang digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk kategori dan tema-tema utama yang menggambarkan proses adaptasi komunikasi lintas budaya. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data secara sistematis untuk menghasilkan temuan yang bermakna dan kontekstual.

Selanjutnya, untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari staf kapal dan penumpang internasional, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan reflektif selama proses penelitian untuk meminimalkan bias dan memastikan bahwa interpretasi data tetap sesuai dengan kondisi empiris di lapangan. Dengan prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. PEMBAHASAN

Interpretasi temuan penelitian terkait komunikasi lintas budaya yang terjadi antara staf kapal feri MV Putri Anggreni dengan penumpang internasional. Interaksi pelayanan yang terjadi di ruang kapal feri internasional memperlihatkan adanya variasi bentuk komunikasi, hambatanm serta strategi penyesuaian yang

dilakukan oleh kedua belah pihak. Temuan lapangan mengindikasikan bahwa perbedaan bahasa, gaya komunikasi, dan norma kesopanan menjadi faktor utama yang memengaruhi dinamika interaksi, namun dapat dikelola melalui praktik komunikasi yang fleksibel dan empatik.

Berdasarkan temuan tersebut, pembahasan ini difokuskan pada tiga aspek utama hasil penelitian, yaitu bentuk komunikasi lintas budaya yang berkembang dalam pelayanan kapal feri, hambatan komunikasi antarbudaya yang muncul dalam interaksi staf dan penumpang, serta strategi adaptasi komunikasi yang diterapkan untuk menjaga kelancaran dan kualitas layanan lintas negara.

1) Bentuk Komunikasi Lintas Budaya

Temuan penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi lintas budaya antara staf kapal feri MV Putri Anggreni dengan penumpang internasional berlangsung melalui pola komunikasi yang fleksibel, adaptif dan kontekstual. Sapaan seperti “Silakan, Sir”, “Sini ya madam”, atau “Duduk dulu, Boss” menunjukkan *code-switching* yang mencerminkan usaha staf untuk menyesuaikan diri dengan preferensi linguistik penumpang. Menurut Gudykunst & Kim (2017), fleksibilitas bahasa merupakan strategi untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya. Bentuk komunikasi ini terutama tampak pada penggunaan bahasa campuran Indonesia - Melayu - Inggris, penyesuaian gaya pelayanan, serta pemanfaatan komunikasi nonverbal.

Secara teoritis, penggunaan *code-switching* dalam interaksi pelayanan mengonfirmasi pandangan Gudykunst dan Kim bahwa fleksibilitas linguistik berfungsi untuk menurunkan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi antarbudaya. Temuan ini juga memperkuat *Communication Accomodation Theory* (Giles), yang menyatakan bahwa individu secara sadar menyesuaikan gaya komunikasinya untuk memperkecil jarak sosial dan meningkatkan efektivitas interaksi. Dalam konteks pelayanan transportasi laut, penyesuaian ini tidak hanya berfungsi komunikatif, tetapi juga manajerial, karena berkontribusi langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Selain komunikasi verbal, staf juga mengandalkan komunikasi nonverbal untuk membangun keakraban dan kenyamanan, seperti senyuman, kontak mata, dan gestur tangan. Sophie Akhiria, staf marketing MV Putri Anggreni, menjelaskan bahwa pelayanan kapal “harus ramah, cepat mengerti karakter penumpang, dan tidak kaku”. terutama saat menghadapi penumpang dari Malaysia atau Singapura yang terbiasa dengan gaya pelayanan berbeda. Pernyataan salah satu awak kapal, AS (28 tahun) menegaskan proses adaptasi ini: “*kalau penumpangnya dari Malaysia, biasanya kami pakai logat Melayu, Tapi kalau dari turis asing, kami pindah ke Inggris campur bahasa tubuh.*” hal ini sejalan dengan konsep *stress-adaptation-growth* Kim (2001), di mana tekanan interaksi dengan budaya berbeda mendorong staf menyesuaikan pola komunikasi secara bertahap.

Penumpang internasional juga menunjukkan adaptasi. Fawaz Bin Abdul Hamid, penumpang asal Malaysia, menyampaikan bahwa ia merasa lebih nyaman ketika staf menggunakan bahasa Melayu “karena terasa lebih dekat seperti di rumah.” Hal ini menunjukkan bahwa kesamaan bahasa atau dialek mempermudah terciptanya keakraban lintas budaya. Dengan demikian, bentuk komunikasi lintas budaya pada kapal feri tidak hanya ditandai oleh penggunaan bahasa campuran, tetapi juga strategi interpersonal yang mengedepankan keakraban dan empati.

Selain fleksibilitas bahasa, komunikasi lintas budaya di MV Putri Anggreni juga ditandai oleh penyesuaian gaya pelayanan (*servis style adaption*) Staf tidak hanya menyesuaikan bahasa, tetapi juga intonasi suara, kecepatan bicara, dan pilihan kata sesuai latar belakang budaya penumpang. Penumpang asing cenderung dilayani dengan tempo bicara lebih pelan dan struktur kalimat yang lebih sederhana untuk menghindari ambiguitas makna. Praktik ini sejalan dengan teori *Communication Accomodation Theory* dari Giles (2016), yang menyatakan bahwa individu cenderung menyesuaikan gaya komunikasinya untuk mengurangi jarak sosial dan meningkatkan penerimaan interpersonal.

Selain itu, terdapat bentuk *high-context* dan *low-context communication* (Hall, 1976) dalam interaksi di kapal. Staf Indonesia cenderung menggunakan komunikasi konteks tinggi, yang mengandalkan isyarat nonverbal dan pemahaman situasional. Sementara itu, penumpang dari Singapura atau negara Barat lebih terbiasa dengan komunikasi konteks rendah yang menekankan kejelasan verbal dan instruksi langsung. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa komunikasi lintas budaya di kapal feri berlangsung dalam ruang negosiasi makna yang dinamis. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi lintas budaya di kapal feri merupakan praktik negosiasi makna yang berlangsung secara simultan antara bahasa, perilaku, dan empati interpersonal.

2) Hambatan Komunikasi Antarbudaya

Meskipun adaptasi komunikasi dilakukan secara aktif, penelitian ini menemukan bahwa hambatan komunikasi antarbudaya tetap muncul dalam interaksi sehari-hari. Hambatan utama meliputi perbedaan aksen dan istilah, perbedaan persepsi kesopanan, perbedaan interpretasi bahasa tubuh, orientasi waktu, serta asimetri informasi. Temuan ini diperoleh dari pernyataan informan dan pengamatan langsung terhadap situasi pelayanan yang memunculkan ketegangan atau kebingungan komunikasi. Misalnya, istilah "*boarding*" bagi sebagian penumpang asing merujuk pada proses memasuki kapal secara langsung, sementara bagi staf kapal berarti pemeriksaan tiket terlebih dahulu.

Selain perbedaan bahasa, terdapat juga perbedaan persepsi mengenai kesopanan. Bagi sebagian penumpang internasional, khususnya dari Singapura, profesionalitas identik dengan pelayanan yang formal dan efisien. L.T., penumpang asal Singapura berusia 29 tahun, menyampaikan: "*Saya suka pelayanan di kapal ini, tapi kadang staf terlalu santai, mungkin karena budaya Indonesia lebih hangat.*" Hal ini menunjukkan adanya perbedaan nilai budaya terkait *power distance* dan tingkat formalitas dalam komunikasi.

Perbedaan interpretasi terhadap bahasa tubuh juga menjadi sumber hambatan. Dalam budaya Melayu, senyuman sering dianggap sebagai simbol keramahan, tetapi dalam budaya tertentu bisa ditafsirkan sebagai ketidaktegasan. Hambatan-hambatan ini sejalan dengan temuan Sari (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi lintas budaya rentan mengalami misinterpretasi akibat perbedaan norma komunikasi yang tidak disadari. Hambatan semacam ini menegaskan pentingnya kompetensi komunikasi antarbudaya sebagaimana dijelaskan Samovar dan Porter (2014), terutama kemampuan memahami konteks budaya lain dan menyesuaikan gaya komunikasi secara tepat.

Selain hambatan linguistik dan perbedaan persepsi kesopanan, hambatan komunikasi juga muncul akibat perbedaan orientasi waktu (*time orientation*). Sebagian penumpang internasional terbiasa dengan jadwal yang sangat presisi (*monochronic time*), sedangkan praktik operasional di kapal cenderung lebih fleksibel (*polychronic time*). Perbedaan ini sering memicu ketidakpuasan, terutama saat terjadi keterlambatan keberangkatan tanpa penjelasan detail.

Hambatan lain yang muncul adalah asimetri informasi, di mana staf menganggap informasi tertentu sudah "dipahami secara umum", padahal bagi penumpang asing informasi tersebut tidak jelas. Hal ini menunjukkan adanya *ethnocentrism communication bias*, yaitu kecenderungan menggunakan standar budaya sendiri sebagai acuan komunikasi. Jika tidak disadari, bias ini dapat memperbesar risiko kesalahpahaman dan menurunkan kualitas layanan. Hambatan-hambatan ini menegaskan bahwa komunikasi antarbudaya tidak hanya dipengaruhi oleh bahasa, tetapi juga oleh nilai budaya, kebiasaan sosial, dan ekspektasi layanan yang berbeda antarindividu.

Interpretasi atas temuan ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak semata-mata bersumber dari perbedaan bahasa, tetapi juga dari perbedaan sistem nilai budaya. Perbedaan persepsi mengenai profesionalitas dan formalitas, sebagaimana dialami penumpang asal Singapura, mencerminkan perbedaan *power distance* dan ekspektasi layanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian-penelitian lintas budaya mutakhir yang menyatakan bahwa konflik komunikasi sering muncul akibat ketidaksadaran terhadap norma budaya yang berbeda, bukan karena niat negatif dari pelaku interaksi.

Hambatan terkait orientasi waktu (*monochronic* dan *polychronic time*) menunjukkan bahwa komunikasi layanan publik lintas negara tidak dapat dilepaskan dari dimensi manajemen waktu. Dalam perspektif manajemen pendidikan dan pelayanan, temuan ini menegaskan bahwa kejelasan informasi dan transparansi prosedur merupakan bagian dari kompetensi komunikasi antarbudaya. Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi sekaligus memperluas pandangan Samovar dan Porter bahwa kompetensi antarbudaya mencakup kesadaran reflektif terhadap nilai budaya sendiri dan budaya orang lain.

3) Strategi Adaptasi Komunikasi

Menjawab hambatan-hambatan tersebut, penelitian ini menemukan bahwa staf kapal dan penumpang internasional mengembangkan strategi adaptasi komunikasi secara dua arah. Strategi ini meliputi *code-switching*, penggunaan empati dan humor, observasi cepat terhadap karakter penumpang, penyederhanaan pesan, serta pemanfaatan gestur universal. Strategi tersebut diidentifikasi melalui analisis tematik terhadap data wawancara dan observasi lapangan.

Untuk mengatasi hambatan yang muncul, staf kapal menerapkan berbagai strategi adaptasi komunikasi. Pertama, *code-switching* dilakukan secara spontan berdasarkan bahasa dominan penumpang. Hal ini selaras dengan temuan Aziz (2020) yang menyatakan bahwa peralihan bahasa

merupakan strategi umum dalam layanan publik multikultural untuk menciptakan kenyamanan. Kedua, staf menggunakan empati dan humor untuk mencairkan suasana. Humor ringan seperti candaan kecil atau ekspresi nonverbal yang bersahabat membantu mengurangi kecanggungan dan menciptakan hubungan interpersonal yang positif. Strategi ini efektif terutama saat penumpang berhadapan dengan situasi antrean panjang atau penundaan keberangkatan. Ketiga, staf melakukan observasi cepat terhadap karakter penumpang baru. Misalnya, penumpang yang terlihat terburu-buru biasanya dilayani lebih ringkas, sedangkan penumpang yang terlihat ragu diberi lebih banyak penjelasan. Sophie Akhiria menyebut pendekatan ini sebagai "*membaca situasi sebelum melayani*," yang penting dalam interaksi multikultural.

Selain staf, penumpang juga beradaptasi. Fawaz Bin Abdul Hamid misalnya, sering menggunakan gestur universal seperti menunjuk arah atau mengangguk untuk menjelaskan kebutuhannya. Penumpang dari Singapura bahkan mencoba menggunakan beberapa kata Indonesia seperti "*terima kasih*" atau "*di mana?*" sebagai bentuk usaha untuk menyesuaikan diri. Strategi-strategi ini menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi terjadi secara dua arah (*two-way adaptation*), sesuai konsep Kim (2001) bahwa komunikasi antarbudaya adalah proses timbal balik yang memungkinkan kedua pihak tumbuh dalam kompetensi antarbudaya. Selain strategi yang telah dijelaskan, adaptasi komunikasi juga dilakukan melalui simplifikasi pesan (*message simplification*). Staf kapal cenderung menghindari istilah teknis dan menggantinya dengan kosakata yang lebih universal atau disertai penjelasan visual, seperti menunjuk arah atau menunjukkan tiket secara langsung. Strategi ini efektif dalam konteks layanan publik yang melibatkan interaksi singkat namun intensif.

Lebih lanjut, staf juga mengembangkan kompetensi komunikasi berbasis pengalaman (*experiential competence*). Pengalaman berulang berinteraksi dengan penumpang multikultural membentuk intuisi komunikasi, sehingga staf dapat secara cepat mengenali potensi kesalahpahaman dan menyesuaikan responsnya. Proses ini mencerminkan tahap "*growth*" dalam model stress–adaptation–growth Kim (2001), di mana individu tidak hanya bertahan, tetapi berkembang dalam kemampuan antarbudaya. Dari sisi kelembagaan, strategi adaptasi ini masih bersifat individual dan informal, belum terstandarisasi dalam bentuk pelatihan komunikasi antarbudaya. Hal ini membuka peluang pengembangan kebijakan internal, seperti pelatihan bahasa dasar asing, simulasi pelayanan multikultural, dan panduan etika komunikasi lintas budaya untuk meningkatkan kualitas layanan kapal secara berkelanjutan.

Secara konseptual, strategi adaptasi ini mengonfirmasi model *stress–adaptation–growth* Kim, di mana tekanan komunikasi lintas budaya mendorong individu untuk beradaptasi dan berkembang dalam kompetensi antarbudaya. Namun, penelitian ini juga memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa proses *growth* tidak hanya bersifat individual, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi. Adaptasi komunikasi yang dilakukan staf kapal masih bersifat informal dan berbasis pengalaman, belum terlembagakan dalam sistem pelatihan resmi.

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada pengayaan konsep adaptasi komunikasi lintas budaya dalam konteks transportasi laut internasional sebagai ruang pembelajaran sosial (*experiential intercultural learning*). Dalam perspektif manajemen pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia, temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi antarbudaya perlu diposisikan sebagai kompetensi inti yang dapat dikembangkan melalui pelatihan terstruktur, simulasi pelayanan multikultural, dan kebijakan organisasi yang reflektif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori-teori komunikasi lintas budaya yang telah mapan, tetapi juga memodifikasinya dengan menekankan pentingnya dimensi kelembagaan dalam pengembangan kompetensi antarbudaya yang berkelanjutan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Bentuk komunikasi lintas budaya antara staf kapal feri MV Putri Anggreni dengan penumpang internasional ditandai oleh penggunaan bahasa campuran Indonesia - Melayu - Inggris yang dipadukan dengan komunikasi nonverbal seperti senyuman, kontak mata, dan gestur tangan. Pola komunikasi ini menunjukkan adanya fleksibilitas linguistik dan interpersonal yang digunakan staf untuk menyesuaikan diri dengan latar belakang budaya penumpang serta mendukung terciptanya kenyamanan dalam interaksi layanan.

2. Hambatan komunikasi antarbudaya yang muncul dalam interaksi layanan meliputi perbedaan aksen, istilah, dan pemaknaan kata, serta perbedaan persepsi mengenai kesopanan, profesionalitas, dan orientasi waktu. Hambatan tersebut dipengaruhi oleh perbedaan nilai budaya dan ekspektasi pelayanan, yang berdampak pada potensi terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi verbal maupun nonverbal.
3. Strategi adaptasi komunikasi lintas budaya dilakukan secara dua arah oleh staf kapal feri dan penumpang internasional. Staf menerapkan *code-switching*, empati, humor, observasi terhadap karakter penumpang, serta penyederhanaan pesan, sementara penumpang menyesuaikan diri melalui penggunaan gestur universal dan upaya menggunakan bahasa lokal. Strategi adaptasi tersebut berkontribusi terhadap kelancaran komunikasi dan mendukung terciptanya interaksi layanan yang lebih efektif.

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi lintas budaya dalam layanan kapal feri internasional berlangsung melalui proses adaptasi yang berkelanjutan, di mana bentuk komunikasi, hambatan dan strategi adaptasi saling terkait dalam menentukan kualitas interaksi antara staf dan penumpang internasional.

4.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi peneliti diantaranya:

1. Pelatihan komunikasi antarbudaya perlu diberikan secara berkala kepada staf kapal, terutama terkait pemahaman perbedaan nilai budaya, penggunaan bahasa asing dasar, serta teknik mengelola penumpang dari berbagai latar belakang.
2. Peningkatan kemampuan bahasa Inggris dan Melayu bagi staf kapal akan memperkaya fleksibilitas linguistik dan mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses pelayanan internasional.
3. Penyediaan materi visual dan informasi multibahasa (poster, video pendek, petunjuk boarding) dapat membantu memperjelas prosedur bagi penumpang asing sehingga mengurangi hambatan komunikasi yang bersifat teknis.
4. Penelitian lanjutan disarankan untuk membandingkan adaptasi komunikasi pada rute Batam - Johor dengan rute internasional lainnya seperti Batam - Singapura guna memperoleh gambaran lebih luas mengenai dinamika interaksi antarbudaya di Kawasan perbatasan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh staf kapal feri MV Putri Anggreni, khususnya kepada Sophie Akhiria selaku bagian pemasaran, yang telah memberikan akses dan informasi selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para penumpang internasional yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara. Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa kerja sama dan keterbukaan seluruh pihak yang terlibat.

REFERENSI

- Aziz, M. (2020). Komunikasi pelayanan lintas budaya di pelabuhan Batam. *Jurnal Komunikasi Maritim*, 5(2), 45–56.
- Bennett, M. J. (2017). Developmental model of intercultural sensitivity. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication* (pp. 191–214). Sage Publications.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (5th ed.). Routledge.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books
- Kim, Y. Y. (2001). *Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Putri, R. A., & Nugroho, A. (2019). Kompetensi komunikasi antarbudaya petugas layanan publik di wilayah perbatasan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1), 65–78.
- Samovar, L. A., & Porter, R. E. (2014). *Communication between cultures* (8th ed.). Wadsworth Cengage Learning.

- Sari, D. (2021). Strategi komunikasi dalam pelayanan publik multibudaya di Kota Batam. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(1), 12–22.
- Setyadiharja, R., & Dachroni, R. (2018). Implementasi kebijakan pembangunan desa pesisir kabupaten bintang provinsi kepulauan riau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(2), 89-119.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2019). *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach* (2nd ed.). Palgrave Macmillan.
- Ting-Toomey, S., & Dorjee, T. (2019). *Communicating across cultures* (2nd ed.). Guilford Press.
- Wang, J., & Mattila, A. S. (2020). The role of intercultural communication competence in service encounters.
- Widodo, S., & Kurniasih, D. (2022). Adaptasi komunikasi petugas layanan transportasi publik dalam konteks multikultural. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145–158.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Zhu, Y., Nel, P., & Bhat, R. (2021). Intercultural competence and service performance in multicultural organizations. *Journal of Management Development*, 40(3), 245–260. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2020-0112>