

## PENERAPAN TEORI KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM PELAYANAN KEIMIGRASIAN BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA) ASAL CHINA DI INDONESIA

### APPLICATION OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION THEORY IN IMMIGRATION SERVICES FOR CHINESE FOREIGN NATIONALS IN INDONESIA

<https://10.0.205.137/jaid.v5i2.726>

Submitted: 04-11-2025 Reviewed: 21-10-2025 Published: 25-11-2025

Wili Pratama

[wilipratamaaa@gmail.com](mailto:wilipratamaaa@gmail.com)

Politeknik Pengayoman indonesia

Virra Wirdhingsih

[nathifamr@gmail.com](mailto:nathifamr@gmail.com)

Politeknik Pengayoman Indonesia

Hanifa Maulidia

[hanifa\\_maulidia@ymail.com](mailto:hanifa_maulidia@ymail.com)

Politeknik Pengayoman Indonesia

**Abstract.** Globalisasi telah meningkatkan intensitas interaksi lintas budaya, termasuk dalam sektor pelayanan publik seperti keimigrasian. Indonesia, sebagai negara tujuan mobilitas internasional, mencatat peningkatan signifikan jumlah kedatangan Warga Negara Asing (WNA) asal China, yang pada Maret 2025 mencapai 131.155 orang, dengan 83.079 visa diterbitkan. Kondisi ini menuntut respons pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga sensitif terhadap nilai-nilai budaya pengguna layanan. Studi ini bertujuan untuk mengkaji peran teori komunikasi lintas budaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keimigrasian terhadap komunitas berbahasa Mandarin. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dan studi literatur, artikel ini menganalisis dimensi-dimensi budaya seperti hierarki sosial, kolektivisme, serta preferensi jangka panjang yang lazim pada masyarakat China, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi pola komunikasi serta ekspektasi mereka dalam proses pelayanan visa. Hasil kajian menunjukkan bahwa kegagalan dalam mengakomodasi perbedaan budaya dapat berdampak pada ketidakpuasan pengguna, sementara adaptasi komunikasi yang sesuai mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi imigrasi. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan prinsip komunikasi lintas budaya menjadi strategi penting dalam mewujudkan pelayanan keimigrasian yang inklusif dan profesional.

**Kata Kunci:** Pelayanan Keimigrasian, Budaya WNA China, Komunikasi Lintas Budaya

**Abstract.** Globalization has intensified cross-cultural interactions, particularly in public service sectors such as immigration. Indonesia, as a destination country for international mobility, has recorded a significant increase in the arrival of Chinese foreigner, reaching 131,155 individuals by March 2025, with 83,079 visas issued. This situation requires immigration services that are not only accurate and timely but also culturally sensitive. This study aims to examine the role of cross-cultural communication theory in enhancing the effectiveness of immigration services for Mandarin-speaking communities. Using a qualitative-descriptive approach and literature review, this article analyzes key cultural dimensions such as social hierarchy, collectivism, and long-term orientation common within Chinese society and how these factors influence communication patterns and service expectations during visa application processes. The findings reveal that failure to accommodate cultural differences may lead to dissatisfaction, while appropriate communicative adaptation fosters greater trust and satisfaction with immigration institutions. Therefore, understanding and applying principles of cross-cultural communication is a crucial strategy in delivering inclusive and professional immigration services.

**Keywords:** Immigration Services, Chinese Culture, Cross-Cultural Communication



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, interaksi lintas budaya menjadi semakin penting, terutama dalam konteks pelayanan kepada komunitas berbahasa Mandarin. Teori komunikasi lintas budaya menjelaskan bahwa perbedaan budaya sangat mempengaruhi pola komunikasi, persepsi layanan, dan kepuasan pelanggan (Chen, Chao C. , & Wang, 2018). Dalam pelayanan kepada orang China, dimensi budaya seperti hierarki sosial (*power distance*), kolektivisme, serta orientasi jangka panjang menjadi penting untuk dipahami. Studi membuktikan bahwa masyarakat Tionghoa cenderung menghargai hubungan jangka panjang dan kejelasan otoritas dalam proses pelayanan (Lin & Xie, 2023). Lebih jauh lagi, reaksi terhadap pengalaman layanan sangat dipengaruhi oleh budaya asal pelanggan. Pelanggan dari budaya kolektivistik seperti China cenderung lebih mempertimbangkan reputasi sosial sebelum mengajukan keluhan atau menyampaikan ketidakpuasan (Schoefer et al., 2019).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian di Indonesia, pentingnya pemahaman lintas budaya ini semakin nyata. Berdasarkan laporan Imigrasi dan Pemasarakatan dalam Angka Maret 2025, tercatat bahwa 131.155 Warga Negara Asing (WNA) asal China masuk ke Indonesia, dan 83.079 visa diterbitkan untuk mereka. Ini menjadikan Warga Negara Asing (WNA) yang berasal dari China salah satu komunitas asing terbesar yang berinteraksi dengan instansi imigrasi Indonesia. (Pusat Data Informasi dan Komunikasi Publik Kemenimipnas, 2025)

Besarnya volume kedatangan Warga Negara Asing (WNA) asal China ke Indonesia menuntut transformasi pelayanan imigrasi yang tidak hanya cepat dan akurat secara administratif, tetapi juga adaptif terhadap perbedaan budaya. Dalam masyarakat China, nilai sosial seperti konsep "*face*" (*mianzi*), penghormatan terhadap otoritas, serta kecenderungan kolektivisme sangat menentukan pola komunikasi dan respons terhadap layanan publik. Komunikasi yang tidak memperhatikan nilai-nilai ini dapat menimbulkan persepsi negatif dan resistensi pengguna layanan terhadap sistem birokrasi Indonesia, khususnya dalam proses pengajuan visa dan keimigrasian secara umum (Li, 2023).

Hal ini menuntut adanya pendekatan pelayanan yang berbasis pada prinsip komunikasi lintas budaya. Misalnya, penggunaan bahasa Mandarin dalam pelayanan counter di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) maupun pada counter pelayanan Visa & Izin Tinggal di Kantor Imigrasi, penerapan sistem antrian yang menghormati norma hierarki sosial, serta penyediaan informasi visa yang jelas dan konsisten akan membantu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan dari Warga Negara Asing (WNA) yang berasal dari China.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif-deskriptif dengan strategi studi literatur. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena komunikasi lintas budaya dalam konteks pelayanan keimigrasian, khususnya bagi Warga Negara Asing (WNA) asal China yang menggunakan bahasa

Mandarin. Penelitian dilakukan dengan menelaah berbagai sumber literatur ilmiah, jurnal internasional, publikasi kebijakan, laporan institusi pemerintah, dan artikel akademik yang relevan, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Fokus kajian diarahkan pada dimensi-dimensi budaya yang berpengaruh terhadap pola komunikasi, seperti hierarki sosial, kolektivisme, dan orientasi jangka panjang yang khas dalam budaya China. Selain itu, studi ini juga menelusuri praktik-praktik pelayanan publik lintas budaya yang telah diterapkan di negara lain sebagai bahan perbandingan. Data yang diperoleh dari literatur dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi yang berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelayanan imigrasi serta strategi adaptif yang dapat diterapkan. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya merumuskan rekomendasi praktis dalam meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas keimigrasian dan pengguna layanan dari latar budaya Mandarin, demi terwujudnya pelayanan yang lebih inklusif dan profesional.

### **3. PEMBAHASAN**

#### **3.1 Karakteristik Budaya Masyarakat China dan Relevansinya terhadap Layanan Imigrasi**

Budaya China dikenal memiliki dimensi kolektivisme, hierarki sosial yang tinggi, dan orientasi jangka panjang yang kuat. Hal ini tercermin dalam kecenderungan mereka untuk mengutamakan hubungan sosial (*guanxi*), menjaga keharmonisan, serta menghindari konflik langsung dalam komunikasi. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk keimigrasian, nilai-nilai ini berimplikasi pada ekspektasi terhadap bentuk komunikasi yang sopan, relasional, dan tidak konfrontatif. Menurut (Li, 2023), konsep “*face*” (*mianzi*) dalam budaya China menjadi pertimbangan penting dalam komunikasi antarbudaya karena menyangkut kehormatan diri dan kelompok sosial pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaktepatan dalam penyampaian layanan seperti penggunaan nada suara yang tidak sesuai/ nada tinggi, ketidaksabaran dalam melayani, atau bahasa tubuh yang dianggap tidak sopan dapat berdampak pada menurunnya kepuasan terhadap institusi khususnya imigrasi. Selain itu, orientasi jangka panjang masyarakat China mendorong mereka untuk membangun hubungan yang berkelanjutan dan penuh kehati-hatian. Mereka tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan cara penyampaian. Dalam budaya yang sangat menghargai keharmonisan sosial dan hierarki seperti China, bentuk sapaan, bahasa tubuh, dan tata krama dalam komunikasi sangat diperhatikan. Ketidaksesuaian dalam komunikasi dapat dianggap sebagai tanda tidak hormat, bahkan jika substansi informasi yang disampaikan sudah benar. Dalam layanan imigrasi, hal ini berarti bahwa kesan pertama dan cara petugas melayani menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan.

#### **3.2 Tantangan Komunikasi Lintas Budaya dalam Pelayanan Imigrasi di Indonesia**

Sebagai salah satu destinasi utama bagi Warga Negara Asing (WNA) asal China, Indonesia menerima peningkatan signifikan kunjungan Warga

Negara Asing (WNA) asal China yaitu 131.155 orang per Maret 2025 dengan 83.079 visa diterbitkan (Pusat Data Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia, 2025). Tantangan muncul ketika sistem pelayanan imigrasi bersifat birokratis dan prosedural, sementara ekspektasi pengguna layanan dari China menghendaki pendekatan yang fleksibel, menghargai struktur sosial, dan relasi interpersonal. Studi oleh (Chen, Chao C. & Wang, 2018) menunjukkan bahwa perbedaan persepsi terhadap gaya komunikasi dapat menimbulkan ketegangan dalam pelayanan publik.

Di Indonesia, pendekatan satu arah dan minimnya fleksibilitas petugas layanan dapat menyebabkan kesalahpahaman, yang berujung pada resistensi, keluhan tidak langsung, bahkan persepsi negatif terhadap institusi imigrasi.

Dalam situasi yang semakin multikultural, pendekatan pelayanan yang kaku dan berfokus pada aturan dapat mengabaikan nilai-nilai norma dasar pengguna layanan dari budaya yang berbeda. Warga Negara Asing (WNA) asal China cenderung mengharapkan perhatian personal, penghargaan terhadap status sosial, dan komunikasi yang melibatkan empati dan penghormatan. Ketika ekspektasi ini tidak terpenuhi, Warga Negara Asing (WNA) tersebut dapat merasa diremehkan atau diperlakukan secara tidak pantas. Akibatnya, meskipun prosedur telah diikuti dengan benar, kepuasan layanan imigrasi bisa tetap rendah.

### **3.3 Urgensi Kompetensi Budaya dan Strategi Adaptif dalam Layanan Keimigrasian**

Pentingnya kemampuan petugas imigrasi untuk memahami dan menyesuaikan gaya komunikasi mereka berdasarkan latar budaya pengguna menjadi semakin krusial. Menurut (Wu et al., 2024) menekankan bahwa keberhasilan komunikasi lintas budaya dalam pelayanan publik tidak hanya terletak pada penguasaan bahasa, tetapi juga pada kemampuan menyentuh identitas budaya pengguna secara emosional dan kognitif. Strategi seperti penyediaan layanan dalam bahasa Mandarin, pelatihan komunikasi antarbudaya yaitu pelatihan bahasa Mandarin, serta desain Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memperhatikan nilai-nilai sosial budaya pengguna akan meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap institusi Imigrasi.

Dalam konteks ini, petugas imigrasi harus dilengkapi dengan pemahaman tentang struktur komunikasi budaya China. Hal ini mencakup penggunaan bahasa tidak langsung, ekspresi sopan santun, dan kemampuan membaca bahasa tubuh yang halus. Selain itu, petugas harus menyadari bahwa kesabaran, sikap tenang, dan kemampuan mendengarkan secara aktif merupakan bagian dari pelayanan yang dihargai oleh masyarakat China. Kolaborasi aktif antara penyedia layanan dan pengguna dari budaya berbeda mampu mengurangi hambatan komunikasi dalam institusi pendidikan, dan temuan ini dapat diadaptasi untuk konteks pelayanan imigrasi (Dhamayanti, 2017).

### **3.4 Studi Kasus terkait Komunikasi Lintas Budaya**

Penelitian oleh (Qun, 2016) terhadap mahasiswa China yang belajar di Indonesia menunjukkan bahwa pendekatan interaktif yang memperhatikan dimensi budaya sangat efektif dalam mengurangi gegar budaya dan meningkatkan keterampilan komunikasi. Berdasarkan studi kasus ini dapat dijadikan dasar untuk merancang pelatihan pelayanan publik berbasis komunikasi antarbudaya bagi Petugas Imigrasi, yang dapat memperkaya pemahaman petugas imigrasi tentang karakteristik komunikasi masyarakat China.

Selain itu, studi oleh (Chung, 2011) dan (Gu, 2016) menekankan pentingnya fleksibilitas dalam gaya komunikasi dan penyusunan materi komunikasi publik yang mempertimbangkan nilai-nilai budaya. Materi sosialisasi yang terlalu teknis dan tidak kontekstual sering kali gagal menjangkau kelompok pengguna dari budaya yang berbeda. Dalam kasus ini, visualisasi, narasi yang menarik, serta penyusunan ulang alur pelayanan agar lebih mudah dipahami menjadi sangat penting bagi Warga Negara Asing (WNA) asal China.

### **3.5 Implikasi dan Rekomendasi bagi Pelayanan Keimigrasian**

Dari seluruh temuan literatur yang telah dijelaskan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Asing (WNA) asal China harus disesuaikan dengan nilai dan harapan budaya mereka. Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan antara lain:

- 1) Menyusun pelatihan kompetensi lintas budaya bagi petugas imigrasi secara rutin dan berkelanjutan;
- 2) Menyediakan materi sosialisasi Visa dan Izin Tinggal dalam bahasa Mandarin dan format visual yang komunikatif;
- 3) Menyusun SOP pelayanan yang menekankan aspek sopan santun, komunikasi relasional, dan kepekaan budaya;
- 4) Membangun unit layanan berbasis lintas budaya;
- 5) Menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan dan kebudayaan China di Indonesia untuk pertukaran pelatihan dan pengayaan perspektif antarbudaya.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, pelayanan keimigrasian Indonesia akan lebih siap menghadapi dinamika globalisasi dan mampu menciptakan layanan yang inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna lintas budaya. Di tengah meningkatnya mobilitas internasional, kompetensi komunikasi lintas budaya menjadi pilar utama dalam membangun pelayanan publik berstandar global yang menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan keberagaman budaya.

## **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi lintas budaya memiliki peran yang sangat

penting dalam mendukung efektivitas pelayanan keimigrasian, khususnya terhadap Warga Negara Asing (WNA) asal China. Perbedaan nilai-nilai budaya seperti kolektivisme, hierarki sosial, orientasi jangka panjang, dan pentingnya menjaga keharmonisan sosial menyebabkan terjadinya perbedaan ekspektasi dalam interaksi pelayanan publik. Ketidaksiuaian antara gaya komunikasi petugas Imigrasi Indonesia yang cenderung prosedural dengan harapan komunikasi yang lebih relasional dan penuh penghormatan dari masyarakat China berpotensi menciptakan kesalahpahaman, ketidakpuasan layanan, bahkan persepsi negatif terhadap institusi penyedia layanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi adaptif yang berbasis pemahaman lintas budaya dapat meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Strategi-strategi tersebut meliputi penyediaan materi layanan dalam bahasa Mandarin, pelatihan komunikasi antarbudaya bagi petugas Imigrasi, serta penyesuaian SOP pelayanan berdasarkan sensitivitas budaya. Selain itu, referensi dari berbagai studi lokal dan internasional memperkuat pentingnya membangun hubungan yang responsif, empatik, dan menghargai keberagaman nilai budaya dalam memberikan layanan publik.

Dengan memperhatikan kompleksitas interaksi antarbudaya dalam sektor keimigrasian, sangat disarankan agar pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi, mengintegrasikan pendekatan komunikasi lintas budaya dalam setiap lini pelayanannya. Langkah ini tidak hanya akan mendukung pencapaian pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pengguna, tetapi juga memperkuat citra Indonesia sebagai negara tujuan yang menghargai keragaman dan profesionalisme dalam pelayanan publik di tingkat global.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Chao C. , & Wang, H. (2018). *Cross-Cultural Communication*. <https://doi.org/10.1093/obo/9780199846740-0148>
- Chung, M. (2011). 2 - Communicating with Chinese by understanding them better. In M. Chung (Ed.), *Doing Business Successfully in China* (pp. 9–33). Chandos Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-549-7.50002-X>
- Dhamayanti, M. (2017). KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DI INSTITUSI PENDIDIKAN Studi Kasus: Perguruan Tinggi Mayoritas Mahasiswa Tionghoa dengan Pengajar Pribumi. *Sociae Polites*, 15(2), 191–200. <https://doi.org/10.33541/sp.v15i2.457>
- Gu, H. (2016). *Chinese and Western Values and Practical Choice of Cross-cultural Communication*. 85(Msetasse), 668–672. <https://doi.org/10.2991/msetasse-16.2016.145>
- Li, Y. (2023). Face Concept of China and the West and Cross Cultural Communication. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 6(20), 132–136. <https://doi.org/10.25236/ajhss.2023.062022>
- Lin, C., & Xie, Y. (2023). Research on Sino-US Differences in Cross-cultural Business Communication from the Perspective of Cultural Dimension Theory: A Case Study of English Business Emails. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*,

6(19), 12–26. <https://doi.org/10.25236/ajhss.2023.061903>

Pusat Data Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia. (2025). *Kemenimipas Dalam Angka Edisi Maret 2025*.

Qun, W. (2016). *PENERAPAN METODE INTERAKTIF BERBASIS KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA UNTUK PEMBELAJARAN BERBICARA: Penelitian Subjek Tunggal terhadap Pembelajar BIPA China yang Mengalami Gegar Budaya*. <https://consensus.app/papers/penerapan-metode-interaktif-berbasis-komunikasi-lintas-qun/da358d05a85f525fa72e55e9f3fe1bcd/>

Schoefer, K., Wäppling, A., Heirati, N., & Blut, M. (2019). The moderating effect of cultural value orientations on behavioral responses to dissatisfactory service experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 247–256. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.02.009>

Wu, L., Chen, L., & Wang, X. (2024). Cross-cultural Communication Strategies of Chinese Traditional Culture from the Perspective of the Cultural Identity: A Case Study of Seasons of China. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 7(5), 71–78. <https://doi.org/10.25236/ajhss.2024.070513>