



**MEMAHAMI PROSES KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM KELOMPOK
KERJA: PENELITIAN PADA ANGGOTA AIESEC BERKEWARGANEGARAAN
INDONESIA YANG BERTUGAS DI LUAR NEGERI**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Yuliana Harianja

NIM : 14030112130055

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

ABSTRAKSI

Nama : Yuliana Harianja

NIM : 14030112130055

Judul : Memahami Proses Komunikasi Antarbudaya dalam Kelompok Kerja: Penelitian pada Anggota AIESEC Berkewarganegaraan Indonesia yang Bertugas di Luar Negeri

Dewasa ini semakin banyak warga Indonesia yang menetap dan memilih berkarier di luar negeri. Tersedia banyak akses bagi anak muda untuk bisa memiliki pengalaman menantang bekerja di organisasi internasional bersama orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda. Namun, untuk mampu beradaptasi dengan kelompok kerja yang memiliki perbedaan kebudayaan yang beragam diperlukan kompetensi komunikasi antarbudaya yang baik. Konflik menjadi hal yang kerap ditemui oleh mereka yang bekerja dalam satu kelompok dengan tingkat keragaman kebudayaan yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses komunikasi antarbudaya dalam kelompok kerja anggota AIESEC berkewarganegaraan Indonesia yang memiliki tugas profesional di luar negeri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis fenomenologi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni, *Effective Intercultural Workgroup Theory*, *Intercultural Adaptation Theory*, dan *Anxiety/ Uncertainty Management Theory*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terciptanya komunikasi antarbudaya yang efektif, yaitu komunikasi yang saling memahami antara anggota kelompok, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup pengetahuan dan pengalaman komunikasi antarbudaya, ekspektasi dan keterbukaan diri. Sementara faktor eksternal mencakup tingkat perbedaan kultural dan nilai-nilai dalam organisasi. Komunikasi yang efektif tersebut akan menghasilkan kepuasan kerja yang dilihat dari adanya relasi yang positif dan perkembangan diri individu secara personal dan profesional. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk melakukan penelitian komunikasi antarbudaya dalam kelompok kerja dengan lebih memperhatikan latar belakang organisasi dan jarak usia subjek penelitian. Latar belakang organisasi yang berbeda dan jarak usia yang lebih luas memungkinkan untuk terjadinya proses komunikasi yang lebih kompleks karena kemungkinan terjadinya konflik akan semakin besar di dalam kelompok

Kata kunci: Kompetensi komunikasi, Adaptasi, Komunikasi antarbudaya, Komunikasi organisasi.

ABSTRACT

Name : Yuliana Harianja

NIM : 14030112130055

Title : Understanding The Process of Intercultural Communication in Working Group:
Research on Indonesian AIESEC Members Who Have Duty on Abroad.

The numbers of Indonesian people who work and living abroad are increasing. There are a lot of opportunities for young people to be able to have challenging working experience in international organization with people from different cultural background. Unfortunately, to be able to adapt to the group consist of people from diverse cultural background, it is required to have a good competence in intercultural communication. Conflict becomes a common things for people that work in a group with high levels of cultural diversity.

This research aims to know and to describe the intercultural communication process in working group of Indonesian AIESEC members who have duty on abroad. This research is qualitative research and use phenomenology approach. The theories used in this research are *Effective Intercultural Workgroup Theory*, *Intercultural Adaptation Theory*, and *Anxiety/Uncertainty Management Theory*.

The results of this study indicate that the creation of an effective intercultural communication is influenced by internal and external factors. Internal factors include the knowledge and experience of intercultural communication, expectations and self-disclosure. While external factors include the level of cultural differences and values within the organization. Effective communication will result in job satisfaction were seen from the positive relationships and the development of the individual personally and professionally. Recommendations can be given for future research is to conduct research on intercultural communication in work groups with more attention to the background of the organization and age range of research subjects. Background of different organizations and a wider age range allows for the communication process is more complex in the working group.

Keywords: Intercultural Communication in Workgroup, Organization Communication, Intercultural Communication Process

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini semakin banyak warga Indonesia yang menetap dan memilih berkarier di luar negeri. Berdasarkan data yang dilansir merahputih.com dari Direktur Perlindungan WHI dan BHI, Kementerian Luar Negeri total jumlah WNI di luar negeri mencapai 4.381.144 orang. Mereka terbagi ke dalam enam wilayah yaitu Afrika sebanyak 4390 orang atau 0,11 persen; Eropa sebanyak 57365 orang atau 1,32 persen; Amerika sebanyak 127220 orang atau 2,90 persen; Asia sebanyak 3239202 orang atau 73,93 persen; dan Pasifik sebanyak 71241 orang atau 0,62 persen. Profesi WNI di luar negeri tersebut juga beragam mulai dari TKI, tenaga profesional, ABK, pelajar, dan lain-lain (<http://news.merahputih.com/nasional/2015/03/19/jumlah-wni-di-luar-negeri-capai-jutaan-orang/9061/>, diakses tanggal 28 Juni 2016)

Bagi anak muda sendiri, saat ini tersedia banyak akses untuk bisa memiliki pengalaman menantang bekerja di organisasi internasional bersama orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda saat ini. Namun, untuk mampu beradaptasi dengan tim di lingkungan kerja apalagi dengan perbedaan kebudayaan yang begitu beragam diperlukan kemampuan komunikasi yang baik. Konflik menjadi hal yang kerap ditemui oleh mereka yang bekerja dalam satu tim dengan tingkat keragaman yang tinggi.

Pengertian-pengertian mengenai komunikasi antarbudaya membenarkan sebuah hipotesis proses komunikasi antarbudaya bahwa semakin besar derajat perbedaan antarbudaya maka semakin besar pula kita kehilangan peluang untuk meramalkan suatu tingkat kepastian, tampaknya tidak ada jaminan akurasi atas interpretasi pesan-pesan, baik verbal maupun nonverbal. Hal ini disebabkan ketika kita berkomunikasi dengan seseorang dari kebudayaan yang berbeda maka kita juga memiliki perbedaan dalam sejumlah hal, misalnya derajat pengetahuan, derajat kesulitan dalam peramalan, derajat ambiguitas, kebingungan, dan suasana misterius yang tak dapat dijelaskan, tidak bermanfaat, bahkan tampak tidak familiar (Liliweri, 2002: 14)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana proses komunikasi antarbudaya dalam lingkungan kerja anggota AIESEC berkewarganegaraan Indonesia yang bertugas di luar negeri?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses komunikasi antarbudaya dalam kelompok kerja anggota AIESEC berkewarganegaraan Indonesia yang memiliki tugas profesional di luar negeri.

1.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.4.1 Effective Intercultural Workgroup Theory

Effective Intercultural Workgroup Theory menjelaskan bagaimana variabilitas dan keberagaman budaya berpengaruh pada proses komunikasi dan hal-hal berikutnya yang akan terjadi dalam kelompok kerja. Teori ini mengakui bahwa proses-proses maupun hasil-hasil dalam suatu kelompok mencakup aspek tugas maupun relasional (Littlejohn, 2009: 327)

Teori ini membedakan antara komunikasi yang efektif dan tidak efektif. Komunikasi yang efektif terdiri dari empat perilaku dalam kelompok kerja: partisipasi yang setara, konsensus pengambilan keputusan, konflik yang kooperatif, dan komunikasi yang saling menghormati. Keempat perilaku ini secara budaya berhubungan kepada aspek tugas dan relasional. Outputnya adalah hasil kerja dari kelompok hubungan dari anggota dan termasuk faktor-faktor seperti keputusan, solusi, ide-ide kreatif, kepuasan anggota, dan kohesi di antara anggota. Hasil dikategorikan baik sebagai tugas (misalnya, keputusan, solusi, dan rencana) atau relasional, seperti kepuasan dan kohesi (Littlejohn, 2009: 327-328)

1.4.2 Intercultural Adaptation Theory

Teori Adaptasi Antarbudaya ini menggambarkan kondisi di mana individu berinteraksi dalam lingkungan dengan budaya baru membuat perubahan dalam identitas dan perilaku mereka (beradaptasi atau tidak). Teori ini berpendapat bahwa proses adaptasi didorong oleh tujuan tertentu; individu berinteraksi dan berkomunikasi untuk mencapai beberapa tujuan. Berbagai faktor mempengaruhi adaptasi antarbudaya, termasuk motivasi peserta dan kekuasaan dalam interaksi (Ellingsworth dalam Reisenger, 2009:60)

Semakin banyak orang-orang beradaptasi, semakin mereka mengubah sikap mereka ke dan persepsi dari diri mereka sendiri dan orang lain dan budaya yang

mereka wakili. Selama proses adaptasi orang belajar tentang diri sendiri dan orang lain dan memodifikasi persepsi budaya dan stereotip. Pengetahuan yang mereka peroleh selama proses adaptasi mempengaruhi perilaku antar mereka di masa depan (Reisenger, 2009: 60)

1.4.3 Anxiety/ Uncertainty Management Theory

Teori manajemen kecemasan / ketidakpastian mengusulkan bahwa pertemuan antar budaya, terutama pada tahap awal mereka, ditandai oleh tingginya tingkat ketidakpastian dan kecemasan, terutama ketika perbedaan budaya sangat besar. Dalam rangka untuk berkomunikasi secara efektif, individu mencoba untuk mengelola kecemasan dan mengurangi ketidakpastian tentang diri mereka sendiri dan orang-orang yang berkomunikasi dan berinteraksi dengan mereka. Teori ini menunjukkan apa yang mendorong dan menghambat komunikasi yang efektif dan apa yang terjadi selama komunikasi ini (Gudykunst dalam Reisenger, 2009: 57)

1.5 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah anggota AIESEC berkewarganegaraan Indonesia yang pernah bertugas di luar negeri. Kriteria subjek penelitian yang harus dipenuhi adalah:

- anggota AIESEC berkewarganegaraan Indonesia
- Pernah bertugas di AIESEC luar negeri maksimal dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2011-2016)

Pada saat bertugas, berada dalam kelompok kerja dengan latar belakang kebudayaan yang beragam dan menjadi anggota minoritas

2. Pembahasan

2.1 Tingkat Keragaman Kelompok Kerja

Tingkat keragaman kebudayaan dalam kelompok kerja dipandang cenderung ke arah positif. Bagi para informan, keragaman tersebut memperkaya ide-ide dan pandangan mereka terhadap sesuatu sehingga ide-ide yang mereka eksekusi dipandang lebih relevan karena telah melalui proses diskusi dengan sudut pandang yang beragam pula. Pandangan positif inilah yang membuat proses komunikasi di

dalam kelompok menjadi lebih ringan bagi para informan meskipun konflik tidak jarang hadir di dalam kelompok mereka karena miskomunikasi dan perbedaan pola pikir.

Seperti apa yang disebutkan dalam Teori Adaptasi Antarbudaya, adaptasi yang terjadi antara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda membutuhkan lebih banyak penyesuaian untuk mengurangi miskomunikasi daripada komunikasi yang terjadi antara individu dari budaya yang sama (Reisenger, 2009: 59). Fenomena keragaman kebudayaan dalam kelompok kerja para informan di atas yang dipandang positif membuat para informan memiliki keinginan yang tulus untuk belajar memahami teman sekelompoknya dan budaya yang mereka anut untuk dapat menciptakan harmoni dalam komunikasi.

2.2 Proses Pertukaran Pesan dalam Kelompok Kerja

Dalam penelitian ini ditemukan adanya pertemuan antara budaya konteks rendah dan tinggi dengan perbedaan pola komunikasinya yang memicu terjadinya miskomunikasi. Budaya konteks rendah yang cenderung berbicara secara linier bertentangan dengan budaya konteks tinggi yang nonlinier dan senang berbasa-basi. Informan yang berasal dari Indonesia kerap mengalami perasaan tidak nyaman saat mendapatkan teguran keras secara langsung oleh anggota kelompoknya yang berasal dari Eropa. Namun, kemauan informan untuk membuka diri dan belajar memahami kebudayaan satu sama lain membuat komunikasi yang efektif dapat tercapai.

Kultur organisasi yang sama yaitu AIESEC, mempengaruhi cara pandang para informan terhadap apa yang dihadapi. Kesamaan latar belakang organisasi membuat para informan sedikit banyak memiliki nilai-nilai yang sama yang mendukung terjadinya proses komunikasi yang efektif.

Selain itu, ditemukan bahwa persoalan bahasa adalah persoalan yang kompleks. Persoalan bahasa tidak bisa selesai hanya dengan sama-sama menggunakan Bahasa Inggris. Ada beberapa faktor lain yang dapat memicu terjadinya miskomunikasi seperti perbedaan dialek, perbedaan asal negara.

2.3 Aspek Hubungan Personal dan Profesional

Bagi para informan, hubungan personal dan profesional di dalam kelompok kerja adalah dua hal yang berkaitan namun harus memiliki batasan. Batasan tersebut harus jelas sehingga apabila ada konflik yang terjadi antara individu di dalam kelompok, maka bisa diatasi secara profesional dan mengesampingkan hubungan personal. Konflik yang terjadi di dalam kelompok para informan dapat diatasi dengan cepat karena kemampuan untuk mengesampingkan urusan personal mereka.

Effective intercultural workgroup theory mengatakan bahwa proses-proses maupun hasil-hasil dalam suatu kelompok mencakup aspek tugas maupun relasional (Littlejohn, 2009: 327). Aspek tugas maupun relasional adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam komunikasi antarbudaya dalam kelompok kerja. Namun masih ada individu yang membawa suatu permasalahan ke ranah personal. Perubahan sikapnya ditunjukkan dengan respon yang lambat dan cenderung menghindar setelah terjadinya suatu masalah dalam kelompok

2.4 Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Beradaptasi

Para informan telah menyadari sepenuhnya perbedaan-perbedaan kebudayaan yang ada di dalam kelompoknya bahkan sebelum mereka berangkat ke negara tempat mereka bertugas. Kecemasan dan ketidakpastian para informan cenderung rendah karena sudah adanya persiapan-persiapan yang dilakukan secara *virtual* sebelum mereka bertemu secara fisik.

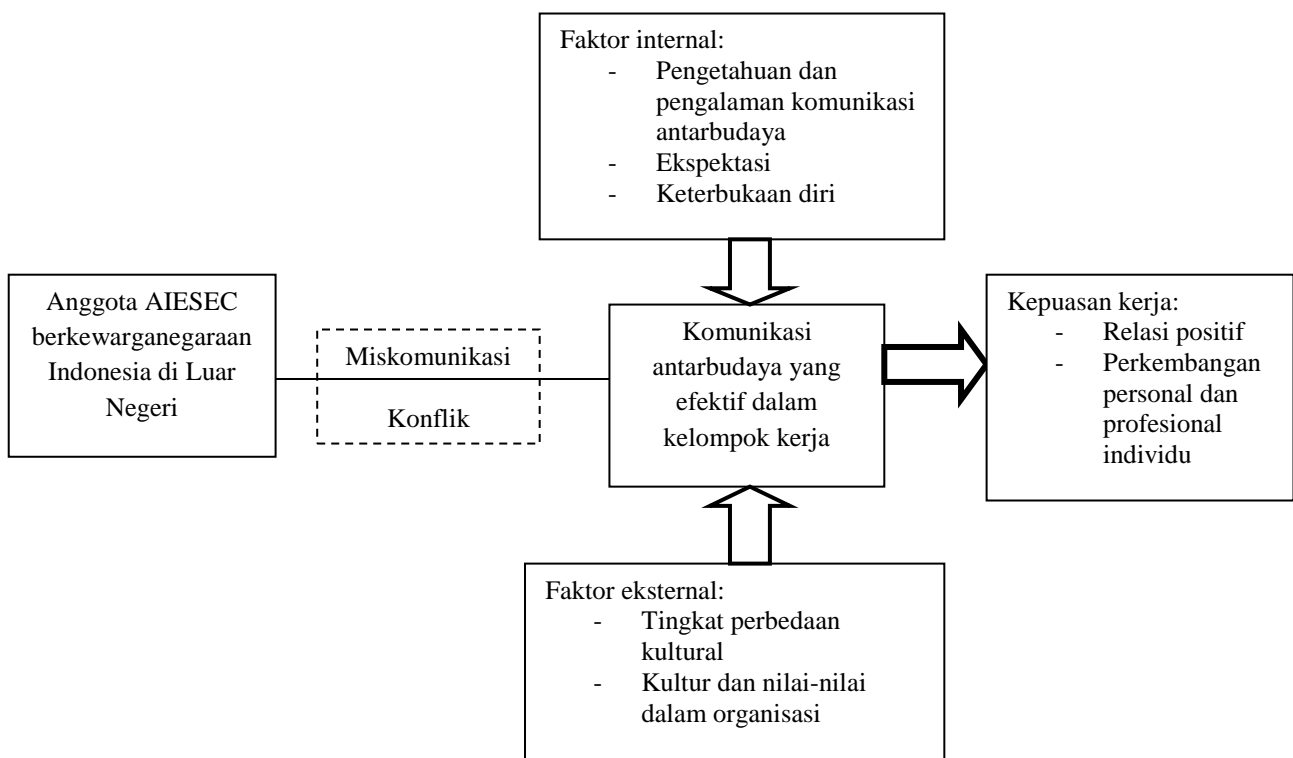
Fenomena persiapan-persiapan yang telah dilakukan sebelum berangkat ke negara tujuan dan juga setelah bertemu secara fisik dapat dipahami sebagai strategi dalam mencari informasi untuk mengurangi ketidakpastian

Proses adaptasi yang dilakukan oleh para informan berbeda-beda namun secara garis besar mereka semua mampu mengatasi segala situasi yang membuat mereka cemas dan kehilangan kepercayaan diri. Keterbukaan dan komunikasi yang efektif dipandang sebagai dua faktor utama yang mempengaruhi apakah proses adaptasi itu akan berhasil atau tidak. Para informan menanamkan dalam diri mereka bahwa tujuan mereka adalah untuk belajar, hal tersebutlah yang selalu menjadi pengingat mereka untuk selalu memperbaiki diri dan menyesuaikan dengan situasi di dalam tim

2.5 Ekspektasi dan Hasil Komunikasi Antarbudaya

Hasil komunikasi antarbudaya yang dialami oleh para informan ada dua kategori yaitu kategori tugas dan kategori relasional. Setiap informan mendapatkan hasil yang positif setelah selesai melaksanakan masa jabatan mereka. Proses yang terjadi seperti konflik yang terus menerus terjadi dan juga keinginan untuk terus memperbaiki adalah suatu siklus yang tidak akan pernah berhenti di dalam komunikasi yang terjadi. Proses tersebut memberikan mereka nilai-nilai di dalam diri mereka. Secara profesional dan personal, para informan berkembang karena proses komunikasi antarbudaya dalam kelompok. Hasil kerja yang terlihat dari *legacy* yang mereka berikan kepada pengurus selanjutnya serta karakter yang terbentuk yang membantu mereka memasuki dunia kerja setelah kembali ke Indonesia adalah dua hasil yang mereka dapatkan dari pengalaman tersebut.

3. Penutup



Gambar 3.1 Bangunan Komunikasi Antarbudaya dalam Kelompok Kerja

1. Para informan berkewarganegaraan Indonesia yang berkarier di luar negeri ini pada awalnya mengalami kesulitan untuk dapat menciptakan komunikasi yang efektif di dalam kelompok kerjanya. Namun, seiring berjalannya waktu, para informan belajar mencoba memahami bagaimana caranya berkomunikasi dengan para anggota kelompok yang memiliki perbedaan latar belakang kebudayaan, sehingga komunikasi yang efektif pun dapat tercipta di dalam kelompok kerja. Hal ini dikarenakan para informan memandang suatu perbedaan budaya dalam kelompok kerjanya bukanlah suatu masalah melainkan tantangan untuk belajar. Komunikasi yang efektif tersebut tidak langsung terjadi di awal masa kepengurusan mereka di dalam organisasi, melainkan melalui proses yang panjang untuk dapat saling memahami pola-pola komunikasi dan kebudayaan satu sama lain. Pandangan bahwa perbedaan budaya dalam kelompok kerja adalah tantangan untuk belajar membuat para informan mampu mengatasi konflik dan miskomunikasi yang kerap terjadi di dalam kelompok.
2. Banyak faktor yang mempengaruhi terciptanya komunikasi antarbudaya yang efektif dalam kelompok kerja. Faktor eksternal yang mencakup tingkat perbedaan kultural serta nilai-nilai dan kultur organisasi menjadi sangat penting karena dapat menjadi pendorong maupun penghambat. Kesamaan nilai-nilai yang dianut dalam organisasi menjadi salah satu pendorong terciptanya komunikasi yang efektif dalam waktu yang lebih cepat (katalis). Tingkat perbedaan kultural sendiri mempengaruhi kemungkinan-kemungkinan banyaknya konflik dan miskomunikasi yang muncul sehingga dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat memahami pola komunikasinya. Di sisi lain, ada faktor internal yang mempengaruhi tercipta atau tidaknya komunikasi yang efektif yaitu pengetahuan dan pengalaman komunikasi antarbudaya, keterbukaan diri, serta ekspektasi. Pengetahuan dan pengalaman komunikasi antarbudaya individu yang baik akan mempercepat terciptanya komunikasi yang efektif dan sebaliknya. Selain itu,

ekspektasi personal serta keterbukaan diri untuk menerima perbedaan dan belajar memahami budaya lain memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

3. Setelah melalui proses belajar memahami kebudayaan kelompok melalui konflik dan miskomunikasi yang terjadi hingga mencapai komunikasi antarbudaya yang efektif di dalam kelompok kerja, individu akan merasa puas dengan pengalaman mereka. Kepuasan kerja tersebut dapat dilihat dari relasi yang positif serta perkembangan diri individu baik secara personal maupun profesional. Relasi yang positif berarti adanya hubungan yang terjalin dengan baik antara anggota kelompok bahkan setelah masa kepengurusan organisasi selesai sementara perkembangan diri individu baik secara personal dan profesional berkaitan dengan tercapai atau tidaknya ekspektasi mereka. Kepuasan kerja ini dapat dilihat di akhir masa kepengurusan atau masa jabatan seseorang maupun dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan yang disepakati oleh kelompok.
-

DAFTAR PUSTAKA

- Jumlah WNI di Luar negeri.* Dalam <http://news.merahputih.com/nasional/2015/03/19/jumlah-wni-di-luar-negeri-capai-jutaan-orang/9061/>. Diakses tanggal 28 Juni 2016.
- Liliweri, Alo. 2002. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: PT. LKiS Pelangi Aksara.
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A Foss. 2009. *Enchyclopedia of Communication Theory*. United States of America: SAGE Publications.
- Reisenger, Yvette. 2009. *International Tourism: Cultures and Behaviour*. USA: Elsevier.