

**AKOMODASI KOMUNIKASI BEDA BUDAYA ANTARA MANAJER
ASING DENGAN STAFF DI PT. ICC**

Devany Asri Salsabila

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Indonesia

*Email Korespondensi: sals.deva@gmail.com

Abstract

Cultural diversity that occurs within the scope of work requires the parties concerned to adapt to other cultures. This research will discuss how foreign managers who come from European culture adapt to Indonesian culture when interacting with Indonesian staff at PT. ICC Indonesia. This research was conducted to find out how the communication accommodations used by foreign managers while interacting with Indonesian citizen staff at PT. ICC Indonesia. This study uses a descriptive qualitative approach, using the theory of communication accommodation according to West and Turner. Data collection was carried out by direct observation and interviews with several informants who have close relationships with foreign managers. Data analysis was performed by data reduction, data display, and conclusion verification. The results obtained from the research show that foreign managers make convergence adjustments in mingling and communicating with staff at the ICC. Convergence is carried out by Managers by learning Indonesian and further adapting to Indonesian culture. Divergence also occurred regarding Managers attempt to hold on to his culture attributes in the company.

Keywords: *accommodation communication, language barrier, intercultural communication*

Abstrak

Keanekaragaman budaya yang terjadi dalam lingkup pekerjaan, menuntut pihak-pihak yang terkait untuk beradaptasi dengan budaya lainnya. Dalam penelitian ini akan membahas bagaimana Manajer asing yang berasal dari budaya Eropa menyesuaikan dengan budaya Indonesia saat berinteraksi dengan staff Indonesia di PT. ICC Indonesia. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana akomodasi komunikasi yang diterapkan oleh Manajer asing selama berinteraksi dengan para staff kerwarganegaraan Indonesia di PT. ICC Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan menggunakan teori akomodasi komunikasi menurut West dan Turner. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung dan wawancara dengan beberapa informan yang memiliki hubungan erat dengan Manajer asing. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, display data, dan verifikasi kesimpulan. Hasil yang didapatkan dari penelitian, menunjukkan bahwa Manajer asing melakukan penyesuaian konvergensi dalam berbaur dan berkomunikasi bahasa Indonesia dengan para staff di ICC. Proses penyesuaian melalui konvergensi dilakukan Manajer dengan belajar Bahasa Indonesia dan beradaptasi lebih lanjut akan budaya Indonesia. Divergensi juga dilakukan oleh Manajer dengan mempertahankan atribut budaya nya dalam perusahaan.

Kata Kunci: *akomodasi komunikasi, komunikasi antarbudaya, perbedaan bahasa.*

PENDAHULUAN

Manusia berkomunikasi dengan berbagai macam media, mulai dari adanya pertemuan langsung, ataupun melalui media sosial sebagai perantara komunikasi. Interaksi komunikasi melalui sosial media terjadi karena adanya kemajuan teknologi yang terus berkembang dengan sangat cepat. Hal ini tidak hanya memengaruhi cara berinteraksi, tetapi juga bisnis yang terus berkembang untuk dapat bisa mengikuti zaman terkini. Komunikasi antarbudaya terjadi saat beragam budaya yang lekat kepada individu ataupun unsur kelompok dan mereka bertukar pesan melalui komunikasi. Tutur kata, gaya, persepsi, semua berasal dari budaya yang berbeda, hal ini menghasilkan komunikasi antarbudaya yang beragam, dan tak luput dari hambatan yang terjadi pada kesehariannya. (Delecta Jenifer & Raman, 2015).

Kebudayaan yang berbeda biasanya menjadi tolak ukur menarik dalam proses interaksi sosial, perbedaan ras, etnik, sosioekonomis, menjadi daya tarik tetapi bisa juga menjadi hal buruk jika tidak ditelaah lebih lanjut. Komunikasi antarbudaya juga kerap terjadi pada sektor bisnis. Hal ini biasanya didukung oleh keberagaman suku, bahkan ras di dalam perusahaan tersebut. Banyaknya perusahaan yang melakukan strategi dengan mendatangkan pekerja dari luar negeri kedalam perusahaan mereka dengan tujuan mengembangkan bisnis dan menyetarakan perusahaan agar tetap terdepan dan memiliki akses wawasan global. Juga memperluas jangkauan bisnis mereka.

Karyawan lokal pada PT. ICC Indonesia memiliki latar belakang yang berasal dari banyak penjurur Indonesia, dan mereka memiliki kemampuan Bahasa Indonesia dengan baik karena Bahasa Indonesia merupakan bahasa ibu atau bahasa pertama yang dikuasai karena diperkenalkan dan dididik dari lahir. Lalu seiring beranjak dewasa dimana mereka mulai belajar Bahasa Inggris sebagai

Bahasa kedua baik dalam akademis atau pekerjaan. Manajer asing yang berasal dari Swiss memiliki Bahasa utama Perancis karena ia besar dengan Bahasa tersebut, lalu ia belajar Bahasa Inggris sebagai bahasa kedua dalam berkomunikasi baik dalam lingkungan kerja dan komunikasi sesama keluarga. Begitu pula yang terjadi dalam interaksi komunikasi di ICC Group, bahasa keseharian yang digunakan antara manajer dan karyawan adalah bahasa Inggris.

Bahasa ini menjadi penghubung komunikasi baik dari manajer asing yang memiliki background Eropa, dan karyawan yang menggunakan bahasa kedua yaitu bahasa Inggris dalam komunikasi. Tetapi ini semua tidak menjadikan komunikasi dalam PT. ICC Indonesia melambat, melainkan karyawan dan atasan pun saling menemukan titik tengah agar komunikasi tidak menjadi salah paham. Perbedaan budaya ini yang datang dari negeri Eropa dan Indonesia tentu menjadi sebuah tantangan bagi manajer ekspatriat dalam melakukan komunikasi yang tepat dalam memimpin karyawan lokal.

Oleh perbedaan ini, peneliti melihat proses dimana orang beradaptasi dengan tujuan komunikatif dan sosial dijelaskan oleh teori interpersonal dan antar kelompok yang dikenal sebagai *Communication Accomodation Theory* atau CAT. Komunikasi yang mendukung komunikasi lintas berbagai kelompok etnis dari beragam budaya, dan adanya perbedaan bahasa, memediasi dan memperkuat hubungan antarkelompok dan hubungan antarpribadi. Diperlukan untuk memikirkan bagaimana dan mengapa orang mengubah komunikasi mereka di bagian selanjutnya (Elhami, 2020). Menurut West dan Turner pada (Sari & Rahardjo, 2019) kemampuan dalam penyesuaian, modifikasi, dan mengendalikan perilaku akan respon saat berinteraksi merupakan bagian dari akomodasi komunikasi. Dalam percakapan di teori akomodasi komunikasi, terdapat konvergensi (convergence), divergensi (divergence), dan akomodasi berlebihan

(overaccommodation). Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini bagaimana proses akomodasi komunikasi antara manajer asing dengan karyawan lokal di PT. ICC Indonesia yang memiliki perbedaan budaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan akomodasi komunikasi antara manajer asing dengan staff lokal di PT. ICC Indonesia yang memiliki perbedaan budaya. Penelitian ini akan dikaji menggunakan teori akomodasi komunikasi yang dikemukakan oleh West dan Turner yang akan diteliti berdasarkan tahap-tahapan akomodasi yaitu, konvergensi, divergensi dan akomodasi berlebihan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivisme memiliki pandangan bahwa kehidupan sosial terbentuk dari hasil konstruksi buatan, bukan terjadi karena hal yang natural (Butsi, 2019). Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, serta penggunaan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif berfokus dalam identifikasi, dokumentasi mengenai permasalahan yang akan diteliti (Abdussamad, 2021)

Data penelitian diperoleh menggunakan metode yang dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi mendalam. Analisis data penelitian dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, menyajikan data lalu menarik sebuah kesimpulan dari penelitian. Keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi teori yang mengacu kepada teori akomodasi komunikasi. Jenis triangulasi teori menggunakan berbagai teori dalam menganalisa dan interpretasi data. Tiap teori yang digunakan dalam menganalisa suatu data, maka menghasilkan hasil penelitian yang berbeda juga (Carter et al., 2014). Adapun 5 informan yang akan menjadi sumber perolehan data yang akan digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dijabarkan berdasarkan rumusan masalah penelitian, dan tujuan penelitian yang akan menyajikan proses akomodasi komunikasi antara manajer asing dengan staff di PT. ICC Indonesia. Ke-5 informan penelitian menceritakan bagaimana proses akomodasi atau penyesuaian komunikasi walau adanya perbedaan budaya diantara manajer dan staff. Teori akomodasi mempercayai bahwa proses psikologi sosial mempengaruhi cara orang berperilaku dalam interaksi. Unsur-unsur dalam teori akomodasi komunikasi memiliki kaitan dalam penyesuaian dan adaptasi yang dilakukan oleh manajer asing dan staff di PT. ICC Indonesia, dimana manajer asing yang berasal dari budaya Eropa dan dapat dibiling bertolak belakang dengan budaya Indonesia, menyesuaikan diri dengan budaya yang sekarang menjadi tempat tinggalnya yaitu budaya Indonesia.

Peneliti menggunakan teori akomodasi komunikasi, dimana teori Akomodasi komunikasi erat kaitannya dengan penyesuaian atau adaptasi budaya daerah lawan bicara. Dari penjelasan yang diuraikan menurut dimensi hambatan komunikasi antarbudaya, perbedaan budaya yang dirasakan oleh masing-masing pihak baik dari manajer asing dengan budaya Indonesia dan staff karyawan Indonesia dengan budaya Eropa yang dibawa dari manajer. Keduanya mengalami penyesuaian mulai dari hal kecil dan hal besar. Dalam teorinya, konvergensi dan divergensi dalam teori akomodasi komunikasi, menerangkan bahwa komunikator cenderung mengakomodasi orang yang mereka ajak bicara dengan cara mengadopsi cara mereka berkomunikasi. Terlihat bahwa, terjadinya konvergensi penyesuaian dari sisi Manajer dalam memahami dan menggunakan Bahasa Indonesia dalam keseharian di lingkup pekerjaan. Tentu menjadi suatu poin yang positif, baik untuk Manajer maupun para staff. Tidak hanya upaya konvergensi ini memudahkan

manajer berkomunikasi dengan staff, tetapi memberikan perspektif baru bagi Manajer akan bagaimana mempelajari bahasa baru dapat membuka lebih banyak kesempatan untuk mengenal lebih dalam dengan para karyawan. Melalui perbedaan budaya, antara budaya Eropa dan budaya Indonesia maka terjadi akomodasi.

Konvergensi dilakukan oleh Manajer asing, karena hambatan yang kerap ia rasakan, mulai dari kesenjangan bahasa, budaya dan kebiasaan. Manajer tergerak untuk belajar Bahasa Indonesia untuk mengerti dan mempunyai hubungan lebih baik dengan para staff dan budaya yang menjadi tempat tinggalnya. Dalam CAT (Communication Accomodation Theory), penting untuk mengingat bahwa komunikasi terjadi dalam konteks yang disesuaikan oleh komunikan dan komunikator, adanya negosiasi yang terjadi dalam suatu hubungan percakapan. Dalam penelitian ini, didukung oleh pendapat dari ke-empat informan yang telah diwawancarai, adanya negoasiasi dari pihak Manajer asing yang memulai perjalanan belajar bahasa baru, dan adaptasi juga terhadap budaya-budaya yang cukup asing dibandingkan budaya asalnya.

Adapun tahap lain yaitu divergensi, dimana komunikator mempertahankan berkomunikasi dari budaya mereka sendiri, dalam tahap ini peneliti mengkaitkan dengan pendapat Manajer yang sampai saat ini belum terbiasa dengan konsep budaya oleh-oleh. Oleh- oleh merupakan kebiasaan budaya yang dilakukan di banyak budaya terutama Indonesia.

Kebiasaan yang dilakukan saat individu baru pulang dari suatu daerah atau negara kembali ke negara atau tempat tinggal asal. Tetapi hal ini tidak diikuti oleh Manajer, karena ia tidak terbiasa dengan kebiasaan tersebut. Dalam konteks lain, adanya tahapan akomodasi berlebihan, tetapi dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, tidak adanya akomodasi berlebihan yang dilakukan dari kedua budaya. Tahapan divergensi yang dilakukan oleh Manajer kepada karyawan

di ICC juga meliputi menerapkan budaya kerja yang lebih seimbang. Ia menekankan bahwa saat hari libur, tidak boleh mengobrol atau menghubungi tentang pekerjaan untuk menikmati masa libur yang baik. Budaya ini melekat pada budaya Manajer yang berasal dari Eropa, dimana budaya kerja lebih rileks dibanding budaya kerja di Asia.

Dalam proses Communication Accomodation Theory (CAT) pada manajer asing dan staff Indonesia di PT. ICC Indonesia, mereka berdua sama sama melakukan penyesuaian dan melewati dan mengatasi hambatan-hambatan yang kerap terjadi diantara perbedaan mereka. Maka dapat disimpulkan dari penelitian ini, bahwa walaupun perbedaan budaya diantara keduanya cukup bertolak-belakang, dan masing-masing budaya memiliki ciri khas dan kebiasaan mereka yang melekat. Tetapi mereka memiliki keterbukaan untuk beradaptasi dengan budaya baru. Walaupun proses adaptasi bukan proses yang mudah, tetapi berlandaskandengan menghormati budaya satu sama lain, terciptanya adaptasi yang cukup baik. Dengan begitu, proses akomodasi komunikasi antara manajer asing dengan staff lokal atau berkebangsaan Indonesia di PT. ICC Indonesia berjalan dengan lancar dan baik serta staff memberikan dukungan dalam proses belajar manajer asing dalam belajar bahasa Indoensia menjadi suatu hal yang memperkuat hubungan di antara keduanya

SIMPULAN

Komunikasi menjadi penghubung pembentuk identitas dalam berinteraksi dengan lawan bicara walaupun banyak perbedaan budaya. Budaya menyusup ke dalam komunikasi antarbudaya, baik dalam budaya organisasi ataupun budaya kerja. Akomodasi komunikasi memberikan perspektif adaptasi komunikasi yang dijelaskan dengan konteks tahapan, dari konvergensi, divergensi dan akomodasi berlebihan. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa dalam akomodasi

komunikasi berbeda budaya antara manajer asing dengan staff lokal di PT. ICC Indonesia Manajer melakukan akomodasi komunikasi ditahap konvergensi atau adaptasi individu akan budaya baru. Manajer mempelajari Bahasa Indonesia untuk memudahkan dirinya dan para staff atau karyawan berkomunikasi lebih dalam saat bekerja. Komunikasi akomodasi tahap divergensi juga dilakukan saat Manajer tetap mempertahankan atribut budaya yang dibawa oleh dirinya. Manajer enggan melakukan pemberian *oleh-oleh* dan menerapkan budaya kerja yang kental dengan budaya di Eropa. Staff di ICC Indonesia juga melihat bahwa divergensi dari sisi manajer ditambahi dengan gaya bicara manajer yang cukup sarkas dan berani untuk mengumpat tidak seperti budaya Indonesia yang sopan.

[002](#)

Sari, N., & Rahardjo, T. (2019).
Akomodasi Komunikasi Antarbudaya (Etnis Jawa Dengan Etnis Minang).
www.idntimes.com/life/education/

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. H. Dr. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. D. Rapanna, Ed.). SyakirMedia Press.

Butsi, F. I. (2019). Memahami Pendekatan Positivistis, Konstruktivistis, dan Kritis Dalam Metode Penelitian Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 2(1).

Carter, N., Bryant-Lukosius, D., Dicenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545.
<https://doi.org/10.1188/14.ONF.545-547>

Delecta Jenifer, R., & Raman, G. P. (2015). Cross Cultural Communication Barriers in Workplace. *International Journal of Management*, 6(1), 348–351.
<http://www.iaeme.com/IJM.asp>

Elhami, A. (2020). Communication Accommodation Theory: A Brief Review of the Literature. *Journal of Advances in Education and Philosophy*, 04(05), 192–200.
<https://doi.org/10.36348/jaep.2020.v04i05>.