

KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM ORGANISASI

Idha Rahayuningsih
Universitas Muhammadiyah Gresik
Email: idha.rahayu77@yahoo.com

Abstrak

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) diberlakukan pada akhir 2015, hal ini merupakan peluang bagi tenaga kerja terampil yang dimiliki suatu negara untuk menjadi pekerja profesional di negara-negara anggota ASEAN. Karena sifat yang melekat dari diberlakukannya MEA adalah terjadinya pencabutan regulasi yang memungkinkan arus barang, jasa, orang (tenaga terampil), dan uang menjadi tidak ada hambatan. Kondisi ini peran komunikasi lintas budaya dalam organisasi adalah sangat strategis untuk menciptakan penguatan terhadap keberlangsungan tenaga terampil dalam meniti karir profesionalnya. Hal ini sudah menjadi *trend* bahwa pada era perekonomian global terjadi aktivitas perusahaan yang melibatkan individu/karyawan/ manajer yang berasal dari lebih dari satu negara baik mereka yang ditugaskan di negara lain maupun yang ditugaskan di negaranya sendiri. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya komunikasi lintas budaya yang menjadi tidak dapat dihindari. Dalam komunikasi lintas budaya salah satu hambatannya adanya bahasa. Bahasa merupakan perluasan dari suatu budaya. Perbedaan pengertian atau memaknai suatu kata atau simbol menjadi suatu potensial hambatan komunikasi dan hal tersebut dapat menghambat proses aktifitas bisnis atau organisasi. Bagi individu-individu yang terlibat dalam komunikasi lintas budaya dalam suatu organisasi maka disarankan : 1) meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang budaya dari rekan bisnis atau kolega; 2) Sebaiknya menganggap orang lain yang berasal dari budaya lain berbeda dengan kita agar tidak menimbulkan salah persepsi dan miskomunikasi dengan orang tersebut; 3) Selain menguasai bahasa universal maka sangat dianjurkan untuk mempelajari bahasa lokal /daerah tempat kita ditugaskan/bekerja.

Kata Kunci : Komunikasi Lintas Budaya, Organisasi

PENDAHULUAN

ASEAN merupakan kekuatan ekonomi ketiga terbesar setelah Jepang dan Tiongkok, di mana terdiri dari 10 Negara yaitu Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, Brunei Darussalam, Vietnam, Laos, Myanmar, dan Kamboja. Pembentukan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) berawal dari kesepakatan para pemimpin ASEAN dalam Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) pada Desember 1997 di Kuala Lumpur, Malaysia. Kesepakatan ini bertujuan meningkatkan daya saing ASEAN serta bisa menyaingi Tiongkok dan India untuk menarik investasi asing. Modal asing dibutuhkan untuk meningkatkan lapangan pekerjaan dan kesejahteraan warga ASEAN. Pada Konferensi Tingkat Tinggi selanjutnya berlangsung di Bali Oktober 2003, petinggi ASEAN mendeklarasikan bahwa

pembentukan MEA pada tahun 2015.

Ada beberapa dampak dari konsekuensi MEA, yakni dampak aliran bebas barang bagi negara-negara ASEAN, dampak arus bebas jasa, dampak arus bebas investasi, dampak arus tenaga kerja terampil, dan dampak arus bebas modal.

Dampak arus bebas tenaga kerja terampil yang masuk dari satu negara ke negara yang lain dalam satu kawasan ASEAN membutuhkan pemahaman yang cukup terhadap *culture* dan juga penguasaan bahasa yang digunakan suatu negara, karena dua hal ini merupakan pintu yang efektif bagi tenaga kerja terampil untuk memahami perilaku peradaban suatu bangsa sehingga keberadaannya sebagai profesional bisa tetap eksis. Oleh karena itu komunikasi lintas budaya dalam suatu perusahaan menjadi topik yang penting untuk dikaji.

PEMBAHASAN

Komunikasi Organisasi

Muhammad,A(2005:67-74) menjelaskan bahwa Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses yang menciptakan dan saling menukar dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Ketujuh konsep kunci tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Proses : organisasi adalah sistem terbuka, dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya yang berjalan terus menerus dan tidak ada hentinya.
- 2) Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang obyek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Seseorang dalam berkomunikasi harus sanggup menyusun gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan mengembangkan perasaan terhadapnya. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan yang dimaksudkan oleh pengirim.
- 3) Jaringan : organisasi terdiri dari satu seri orang yang masing-masing menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini pesannya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi.

- 4) Keadaan saling tergantung : suatu organisasi merupakan sistem yang terbuka, sehingga bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.
- 5) Hubungan : jalannya pesan dalam organisasi dihubungkan oleh manusia. Hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam hubungan perlu dipelajari. Sikap, keterampilan, moral dari seorang pengawas misalnya mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi. Thayer membedakan hubungan ada yang bersifat individual, kelompok dan hubungan organisasi.
- 6) Lingkungan : semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan dapat dibedakan menjadi lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal antara lain karyawan, golongan fungsional organisasi, tujuan, jenis produk/jasa sedangkan lingkungan eksternal antara lain pelanggan, pesaing, pemasok, peraturan dan teknologi.
- 7) Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Informasi yang tersedia bisa jadi kurang atau sebaliknya berlebihan sehingga untuk mengurangi ketidakpastian tersebut maka diantara anggota organisasi tersebut melakukan komunikasi.

Tujuan dan Arus Komunikasi Dalam Organisasi

Tujuan komunikasi dalam organisasi adalah *mutual understanding*, dalam arti mencoba saling sepemahaman antara anggota-anggota dalam organisasi tersebut. Komunikasi dalam organisasi melibatkan empat fungsi yaitu :1) mengendalikan perilaku anggotanya; 2) sebagai pemelihara motivasi; 3) berfungsi sebagai pernyataan emosi; dan 3) berfungsi sebagai informatif (Robbin,1996:5). Arus komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal. Masing-masing arus komunikasi tersebut mempunyai perbedaan fungsi yang sangat tegas (Pace & Faules,2006:185-196).

Fungsi arus komunikasi secara vertikal dapat dibagi menjadi dua. *Pertama*, arus ke bawah, meliputi : a) Menyampaikan informasi mengenai cara melakukan pekerjaan; b) Menyampaikan informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan; c) Menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi; d) Menyampaikan informasi mengenai kinerja bawahan dan e) Menyampaikan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas. *Kedua*, arus ke atas, meliputi a) Menerima laporan hasil pekerjaan dari bawahan; b) Menerima saran perbaikan dari bawahan; c) Mendengarkan kendala yang dihadapi oleh bawahan.

Horizontal communication, yaitu tindakan komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisontal adalah a) Memperbaiki koordinasi tugas; b) Upaya pemecahan masalah; c) Saling berbagi informasi; d) Upaya pemecahan konflik; e) Menjamin pemahaman yang sama dan f) Mengembangkan dukungan interpersonal (Muhammad,A., 2005:121-122).

Iklm Komunikasi Organisasi

Muhammad,A. (2005:85-86) menjelaskan bahwa iklim komunikasi dan organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pimpinan organisasi karena faktor tersebut mempengaruhi tingkah laku karyawan. Penelitian yang dilakukan Redding menunjukkan bahwa iklim komunikasi lebih luas dari sekedar persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi dalam organisasi serta tingka pengaruh dan keterlibatan. Redding (Goldhaber,1986) mengemukakan lima dimensi penting iklim komunikasi yaitu :

- 1) *Supportiveness* atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- 2) Partisipasi dalam membuat keputusan
- 3) Kepercayaan, dapat dipercaya dan menyimpan rahasia.
- 4) Keterbukaan dan keterusterangan.
- 5) Tujuan kinerja yang tinggi, tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

Sementara itu Gibb menegaskan bahwa perilaku komunikasi tertentu dari anggota organisasi mengarahkan kepada iklim *supportiveness*, yang nampak pada perilaku:

- 1) Anggota organisasi memfokuskan pesan pada kejadian yang dapat diamati daripada evaluasi secara subjektif atau emosional;
- 2) Orientasi masalah anggota organisasi memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan masalah secara bersama;
- 3) Spontanitas, anggota organisasi berkomunikasi dengan sopan dalam berespon terhadap situasi yang terjadi;
- 4) Emphati, anggota organisasi memperlihatkan perhatian dan pengertian terhadap anggota yang lain;
- 5) Kesamaan/kesetaraan, anggota organisasi memperlakukan anggota yang lain sebagai teman dan tidak menekankan kedudukan dan kekuasaan;
- 6) Anggota organisasi bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda-beda.

Hambatan Terhadap Efektifitas Komunikasi Dalam Organisasi

Gibson, etl.(1997:440-446) memaparkan beberapa hambatan utama komunikasi dalam organisasi antara lain :

- 1) Perbedaan latar belakang (*frame of reference*); orang yang berbeda-beda dapat menafsirkan komunikasi yang sama secara berbeda-beda tergantung dari pengalaman mereka sebelumnya. Hal ini menyebabkan perbedaan proses pembuatan sandi dan proses penguraian sandi.
- 2) Mendengarkan secara selektif, merupakan bentuk persepsi yang selektif sehingga seseorang cenderung mengaburkan informasi baru, khususnya jika informasi itu bertentangan dengan kepercayaan kita. Sebagai contoh seseorang akan menerima pengarahan dari atasan /manajemen maka hanya memperhatikan hal-hal yang memperkuat kepercayaan kita.
- 3) Pertimbangan nilai, menyangkut pemberian nilai menyeluruh pada pesan sebelum menerima seluruh komunikasi. Penilaian nilai mungkin didasarkan pada evaluasi penerima mengenai komunikator, pengalaman sebelumnya dengan komunikator, atau arti yang diharapkan dari pesan itu.
- 4) Kepercayaan terhadap komunikator, artinya keyakinan dan pengakuan penerima terhadap perkataan dan tindakan komunikator. Tingkat kepercayaan penerima kepada komunikator selanjutnya langsung mempengaruhi pandangan dan reaksi penerima terhadap perkataan, gagasan, dan tindakan komunikator.
- 5) Masalah Bahasa, komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian lewat penggunaan tanda atau simbol (*Common Symbol*). Kata-kata yang sama mungkin mempunyai arti yang berbeda-beda bagi orang yang berbeda. Pengertian itu terdapat pada penerima informasi tidak dalam kata-kata. Komunikasi terganggu ketika kelompok yang berbeda-beda menggunakan kata-kata dengan cara yang berbeda-beda.
- 6) Penyaringan, biasanya terjadi dalam komunikasi ke atas dalam organisasi. Penyaringan berhubungan dengan “manipulasi” informasi sedemikian sehingga informasi ditangkap positif oleh penerimanya. Bawahan “menutupi” informasi yang kurang menyenangkan kepada atasan/pimpinan.
- 7) Bahasa *In Group*, seringkali kelompok pejabat, profesional, dan sosial mengembangkan kata-kata atau ungkapan mereka sendiri yang hanya mempunyai arti bagi para anggota mereka. Bahasa khusus semacam itu mempunyai banyak tujuan yang berguna. Bahasa tersebut dapat memberikan anggotanya perasaan ikut memiliki, kesatupaduan, perasaan harga diri . Bahasa tersebut dapat memudahkan komunikasi yang efektif dalam kelompok akan tetapi penggunaan bahasa tersebut dapat mengakibatkan hambatan komunikasi jika digunakan dengan orang dari kelompok lain.

8) Perbedaan status

Seringkali organisasi menjelaskan tingkat-tingkat hirarkis melalui berbagai macam simbol, gelar, atau titel, kantor, permadani, sekretaris dan sebagainya. Perbedaan status semacam itu dapat menimbulkan ancaman bagi seseorang yang lebih rendah kedudukannya dalam hirarki, yang dapat menghindari atau menyimpangkan komunikasi.

Komunikasi Lintas Budaya dalam Suatu Organisasi

Kinicki, A & Kreitner, R. (2003:123-124) menjelaskan bahwa globalisasi pada akhirnya menuntut karyawan agar lebih sadar secara internasional dan mampu secara lintas budaya. Para manajer maupun karyawan yang tinggal di Negara asal mereka akan mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari perekonomian global. Banyak yang akan menembus kedua internasional dengan bekerja bagi perusahaan-perusahaan asing atau bertransaksi dengan para *supplier* asing, para konsumen dan asisten pekerja asing. Perekonomian global merupakan paduan budaya yang kaya yang menjadi salah satu pembentuk budaya organisasi.

Robbin, SP. (2002:17) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif seringkali sulit dicapai meskipun berada dalam kondisi terbaik, misalnya berasal dari budaya yang sama dan diantara anggota organisasi memiliki banyak kesamaan. Dalam konteks organisasi yang anggotanya beragam/multinasional, maka lintas budaya faktor yang jelas menciptakan potensi untuk meningkatkan masalah komunikasi. Proses *encoding* dan *decoding* pesan menjadi simbol didasarkan pada latar belakang budaya individu, sebagai hasilnya tidak sama bagi semua orang. Perbedaan besar dalam latar belakang antara pengirim dan penerima, perbedaan besar dalam makna yang melekat pada sebagian kata atau perilaku. Orang dari budaya berbeda melihat, menginterpretasikan dan mengevaluasi sesuatu secara berbeda dan konsekuensinya tindakan mereka berbeda.

Mulyana, D. (2007:327-328) menjelaskan setiap pribadi punya gaya khas dalam berbicara, bukan hanya caranya tetapi juga topik pembicaraannya. Kekhasan ini umumnya diwarisi seseorang dari budayanya. Edward T. Hall (1973) membedakan budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah yang memiliki perbedaan penting dalam cara penyandian pesannya. Budaya konteks rendah ditandai dengan pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan terus terang. Para penganut budaya konteks rendah ini mengatakan sesuatu yang mereka maksudkan dan memaksudkan sesuatu yang dikatakan. Budaya konteks tinggi ditandai dengan komunikasi tinggi, kebanyakan pesan bersifat implisit, tidak langsung, dan tidak terus terang. Pesan yang sebenarnya mungkin tersembunyi dalam perilaku non verbal pembicara seperti intonasi suara, gerakan tangan, postur badan, ekspresi wajah, tatapan mata dan penampilan fisik.

Robbin, SP.(2003:125) lebih lanjut menjelaskan bahwa hambatan budaya dan implikasi dari komunikasi lintas budaya dapat diantisipasi dengan cara memahami konsep budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah. Negara seperti Cina, Vietnam, dan Saudi Arabia adalah budaya konteks tinggi. Mereka menitikberatkan pada nonverbal dan tanda-tanda situasi yang halus ketika berkomunikasi dengan orang lain. Sesuatu yang tidak dikatakan mungkin lebih signifikan daripada sesuatu yang dikatakan. Dalam budaya ini, jabatan formal seseorang, status sosial, dan reputasi menjadi pertimbangan yang penting dalam komunikasi. Sebaliknya, orang dari Eropa Amerika utara merefleksikan budaya konteks rendah. Mereka bergantung pada kata-kata untuk menyampaikan makna/arti. Bahasa tubuh atau gelar/sebutan adalah sekunder untuk kata-kata yang diucapkan dan yang dituliskan. Komunikasi dalam budaya konteks tinggi menyiratkan kepercayaan pada pihak lain. Sesuatu yang muncul bagi orang luar untuk menjadi sebab dan tidak signifikan percakapan adalah penting sebab mencerminkan hasrat untuk membangun hubungan dan menciptakan kepercayaan. Kesepakatan lisan berarti komitmen yang kuat dalam budaya konteks tinggi, dan usia, senioritas, jabatan dalam organisasi adalah bernilai tinggi dan sangat mempengaruhi kredibilitas. Tetapi dalam budaya konteks rendah, kontrak berlaku akan cenderung ditulis, kata-kata terperinci, dan dilegalkan.

Konteks Budaya Tinggi	Chinese Korean Vietnamese Arab Greek Spanish Italian English North American Scandivanian Swiss German
Konteks Budaya rendah	

Gambar 1. Negara dengan konteks budaya tinggi dan Negara dengan konteks budaya rendah

Ada kesamaan, budaya konteks rendah nilai keterusterangan. Manager diharapkan eksplisit/jelas, rinci/detail dalam menyampaikan maksudnya. Hal tersebut berbeda dengan budaya konteks tinggi, yangmana manajer cenderung lebih memberikan sugesti daripada memberi perintah.

Bahasa dalam Komunikasi Lintas Budaya

Mulyana D., (2007:266) menjelaskan bahwa menurut Larry L. Barker bahasa memiliki tiga fungsi yaitu penamaan, interaksi dan transmisi informasi. Robbin, SP.(2002:12) menjelaskan bahwa kata-kata berarti sesuatu yang berbeda bagi orang yang berbeda. Usia, pendidikan dan latar belakang budaya adalah tiga dari variabel yang jelas mempengaruhi bahasa yang digunakan seseorang. Dalam sebuah organisasi, pekerja biasanya berasal dari latar belakang yang berbeda. Selanjutnya kelompok pekerja menjadi departemen yang melaksanakan tugas yang khusus. Sebuah organisasi yang besar, anggota juga sering terpisah jarak secara geografi, bahkan melaksanakan tugas di negara yang berbeda, sehingga individu di tiap lokasi akan menggunakan istilah dan ungkapan yang unik di area mereka.

Adanya hirarki dalam struktur organisasi dapat juga menyebabkan problem bahasa, sebagai contoh perbedaan dalam mengartikan kata insentif dan kuota telah ditemukan pada tingkat yang berbeda dalam manajemen. Manajer puncak sering berbicara tentang kebutuhan insentif dan kuota, namun istilah mengisaratkan manipulasi dan menciptakan ketidaksenangan manajer bawah. Hal itu menunjukkan bahwa meskipun dua orang mungkin berbicara dengan bahasa yang sama, tapi penggunaan bahasa tidak seragam/sama. Jika kita mengetahui cara masing-masing dari kita memodifikasi bahasa, maka komunikasi yang sulit dapat diminimalisir. Masalahnya adalah anggota organisasi biasanya tidak mengetahui cara orang yang berinteraksi dengannya memodifikasi bahasa. Pengirim pesan cenderung berasumsi bahwa kata-kata dan istilah yang digunakan mempunyai arti yang sama bagi penerima pesan. Asumsi ini sering kali tidak benar.

Kinicki,A & Kreitner,R (2003:136-137) menjelaskan lebih dari 3000 bahasa berbeda diucapkan di dunia. Para antropolog memiliki dua pandangan yang berbeda, ada antropolog yang beraliran relativis berpandangan bahwa bahasa membantu perkembangan persepsi-persepsi yang unik. Pada sisi lain aliran universalis menyatakan bahwa semua bahasa memiliki unsur yang sama dan karenanya membantu perkembangan proses-proses persepsi yang umum. Sebuah penelitian dilakukan untuk membuktikan kebenaran dari dua pandangan tersebut. Subyek penelitian adalah orang dewasa yang berasal dari 8 negara yaitu AS, Inggris, Italia, Yunani, Yugoslavia, Pakistan, Hongkong dan Vietnam. Tiap subyek diberi 15 kartu yang tiap kartu berisi 3 pasang kata. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah orang dewasa dari budaya yang berbeda dan berbicara dengan bahasa yang berbeda akan menerima unsur-unsur semantik yang sama dalam kata-kata yang dipasangkan. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa perbedaan budaya mempengaruhi pengertian dan penggunaan hubungan-hubungan semantik.

Mulyana, D. (2007:276) menjelaskan pula bahwa bahasa terikat dengan konteks budaya, bahasa dipandang sebagai perluasan budaya. Hipotesis Sapir Whorf yang disebut Teori Relativitas Linguistik, sebenarnya setiap bahasa menunjukkan suatu dunia simbolik yang khas, yang melukiskan realitas pikiran, pengalaman batin, dan kebutuhan pemakaiannya. Jadi bahasa yang berbeda mempengaruhi pemakainya untuk berpikir, melihat lingkungan, dan alam semesta di sekitarnya dengan cara yang berbeda, dan berperilaku secara berbeda pula.

Pedoman dalam Melakukan Komunikasi Lintas Budaya

Robbin, SP. (2002:18) menjelaskan ketika berkomunikasi dengan orang dari budaya yang berbeda, ada beberapa hal yang bisa dilakukan untuk mengurangi salah persepsi, salah mengartikan dan salah mengevaluasi yaitu :

- 1) Mengasumsikan perbedaan sampai terbukti ada kesamaan. Paling banyak dari kita beranggapan bahwa orang lain lebih mirip dengan kita daripada kenyataannya mereka. Tetapi orang dari Negara yang berbeda seringkali sangat berbeda dari kita. Sehingga jauh lebih kecil kemungkinannya untuk berbuat salah jika menganggap orang lain berbeda daripada menganggap sama sampai perbedaan terbukti.
- 2) Menekankan penjelasan daripada penilaian/penafsiran. Menafsirkan atau menilai yang dikatakan dan dilakukan seseorang, berbeda dengan penggambaran, penilaian didasarkan atas budaya dan latar belakang pengamat dan bukan pada situasi yang diamati.
- 3) Berempati; sebelum mengirim pesan, tempatkan diri kita dalam posisi penerima pesan. Berusaha untuk mengetahui nilainya, pengalaman dan kerangka acuan, pendidikannya, pola pengasuhannya dan latar belakang yang dapat member pemahaman tambahan. Berusaha melihat orang lain sebagaimana orang tersebut sesungguhnya
- 4) Menganggap interpretasi/penafsiran sebagai hipotesis kerja/dugaan sementara. Ketika kita memberikan penafsiran terhadap situasi atau pemikiran baru dari budaya asing, maka penafsiran tersebut dijadikan hipotesis yang harus diuji lebih lanjut, perlu melakukan penilaian dengan hati-hati terhadap umpan balik yang diberikan oleh penerima informasi, guna memastikan bahwa umpan balik sesuai hipotesis.

Kinicki, A & Kreitner, R (2003:137) menjelaskan bahwa ada tiga pilihan dalam melakukan komunikasi lintas budaya yaitu : 1) tetap berpegang pada bahasanya sendiri; 2) tergantung pada penerjemah bahasa; 3) mempelajari sendiri bahasa lokal. Lebih lanjut dijelaskan berdasarkan pengalaman manajer internasional yang berhasil dari ketiga pilihan tersebut maka pilihan ketiga yaitu mempelajari bahasa lokal/negara tempat bekerja dianggap yang paling efektif dalam melancarkan komunikasi dengan rekan bisnis. Pengabaian bahasa

lokal/keengganan mempelajari bahasa lokal berarti berpeluang kehilangan pemahaman arti tertentu padahal bisa jadi sangat penting untuk kelangsungan usaha.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada era perekonomian global terjadi aktivitas perusahaan yang melibatkan individu/karyawan/ manajer yang berasal dari lebih dari satu negara baik mereka yang ditugaskan di negara lain maupun yang ditugaskan di negaranya sendiri. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya komunikasi lintas budaya yang tidak dapat dihindari. Dalam komunikasi lintas budaya salah satu hambatannya adalah perbedaan bahasa. Bahasa merupakan perluasan dari suatu budaya. Perbedaan pengertian atau memaknai suatu kata atau simbol menjadi suatu potensial hambatan komunikasi dan hal tersebut dapat menghambat proses aktifitas bisnis atau organisasi.

Saran

Bagi individu-individu yang terlibat dalam komunikasi lintas budaya dalam suatu organisasi maka disarankan : 1) meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang budaya dari rekan bisnis atau kolega; 2) Sebaiknya menganggap orang lain yang berasal dari budaya lain berbeda dengan kita agar tidak menimbulkan salah persepsi dan miskomunikasi dengan orang tersebut; 3) Selain menguasai bahasa universal maka sangat dianjurkan untuk mempelajari bahasa lokal /daerah tempat kita ditugaskan/bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Ivancevich dan Donnely, 1997: *Organisasi dan Manajemen : Perilaku –Struktur-Proses*, Penerbit Erlangga Jakarta
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo, (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Muhammad , Arni, (2005). *Komunikasi Organisasi*. Cetakan ketujuh, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy (2007). *Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan kesepuluh, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pace & Faules, (2005). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Robbin, Stephen.P, (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Robbin,Stephen P, (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia , Jakarta: Erlangga
- Robbin,Stephen P, (2002). *Essential of Organizational Behavior, Seventh Edition, Prentice Hall New Jersey*