

**ANALISIS HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF
KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA**

(Studi Kasus Hambatan Komunikasi Yang Terjadi PT.KWOSM)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Oleh:

CHAERUNISA UTAMI

1171903024

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Karya Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Chaerunisa Utami

NPM : 1171903024

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Juli 2019


HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan untuk :

Nama : Chaerunisa Utami
NIM : 1171903024
Program Studi : Marketing Communication
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Hambatan Komunikasi Dalam Perspektif
Komunikasi lintas Budaya (Studi Kasus Hambatan
Komunikasi Yang Terjadi di PT. KWOSM)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembingbing : Dra. Suharyanti, M.S.M
Penguji 1 : Dianingtyas Putri, S.Sos., M.si
Penguji 2 : Mirana Hanathasia, S.Sos., MMediaPrac ()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 31 Juli 2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil Alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul Hambatan Komunikasi dalam Perspektif Lintas Budaya.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat perolehan gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari jika tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, terutama kepada Orang Tua Bapak Mohammad Seda SE dan Ibu Lela Nurlela Skm,MM yang tiada henti-hentinya selalu memberikan dukungan dan doa yang luar biasa selama penulis melakukan proses penulisan tugas akhir ini.

Serta teruntuk dosen pembimbing dan penguji skripsi yang sangat saya kagumi dan hormati, yang dengan sabarnya selalu memberikan dukungan dan masukan hingga terselesaikannya tugas akhir ini, terimakasih kepada Ibu Dra. Suharyanti M.S.M, Dianingtyas Putri, S.Sos., M.si dan Mirana Hanathasia, S.Sos., MMediaPrac atas segala ketersediaan waktunya dalam membimbing penulis.

Teruntuk saudara, teman kelas karyawan Marcomm Batch 8, para sahabat dan teman seperbimbingan yang selalu memberikan dukungan, selalu mengingatkan dan membantu dalam pembuatan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat terselsaikan dengan baik.

Jakarta, 4 Juli 2019

Chaerunisa Utami

1171903024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chaerunisa Utami
NIM : 1171903024
Program Studi : Marketing Communication
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free-Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF KOMUNIAKSI LINTAS BUDAYA (Studi Kasus Hambatan Komunikasi Yang Terjadi PT.KWOSM)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Juli 2019

Yang menyatakan,



(Chaerunisa Utami)

ANALISIS HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA

Chaerunisa Utami

ABSTRAK

Perbedaan budaya pada setiap karyawan di dalam sebuah organisasi dapat menimbulkan terjadinya suatu hambatan komunikasi yang terjadi di dalam sebuah organisasi. Peranan budaya sendiri sangat penting di dalam dunia bisnis salah satunya adalah untuk menyatukan perbedaan budaya pada setiap perusahaan, dimana sebuah perusahaan yang memiliki banyak karyawan yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda-beda dapat saling melakukan harmonisasi dalam kerjasama tim demi terciptanya sebuah tujuan bersama dari perusahaan. Pada saat ini banyak bertumbuhan perusahaan multikultur yang ada di Indonesia. Yang dimana perusahaan-perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan satu atau dua budaya berbeda yang ada di dalam perusahaan tersebut salah satunya merupakan perusahaan PT. KWOSM. Tulisan ini menggunakan studi literature yang membahas tentang hambatan komunikasi dalam organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Objek penelitian ini adalah PT. Krakatau Wajatama Oasaka Steel Markteing (KWOSM). Hasil penelitian ini yaitu budaya sangat berperan dalam pembentukan perilaku setiap anggota di dalam perusahaan tersebut, bagaimana mereka bersikap, memutuskan dan pada saat berkomunikasi, serta terdapat dua hambatan utama yaitu penyampaian komunikasi secara nonverbal dan perbedaan latar belakang.

Kata Kunci: Hambatan komunikasi, Komunikasi organisasi, Komunikasi Lintas budaya, Komunikasi Bisnis, Perbedaan Budaya

COMMUNICATION BARRIERS ANALYSIS IN A CROSS-CULTURAL PERSPEKTIVE

Chaerunisa Utami

ABSTRACT

The cultural differences in each employee in an organization can cause a communication barrier that occurs within an organization. The role of culture itself is crucial in the business world, one of which is to unite the cultural differences in each company, where a company with many employees who have a different cultural background can Harmonised in teamwork in order to create a common goal of the company. Nowadays, there are many multicultural companies in Indonesia. In which companies are companies with one or two distinct cultures in the company, one of them is the company PT. KWOSM. This paper uses literature study that speaks about the barriers of communication within the organization. This research uses qualitative methods with the case study approach, the object of this research is PT. Krakatau Wajatama Oasaka Steel Markteing (KWOSM). The result of this study is a very important role in the formation of each member's behaviour in the company, how they behave, decide and communicate, and there are two main obstacles, namely the delivery of communication Non-verbal and background differences.

Keywords: Communication barriers, organizational communications, cross-cultural communication, business communication, cultural differences

2.2.3.3	Komponen-komponen Dalam Komunikasi Lintas Budaya..	35
2.2.4	Hambatan Komunikasi Lintas Budaya.....	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian.....	42
3.2	Objek Penelitian.....	44
3.3	Teknik Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	46
3.5	Teknik Analisis Data.....	48
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	49
3.7	Keterbatasan Penelitian.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1	Profil Perusahaan PT. KWOSM.....	51
4.1.2	Visi, Misi dan Corporate Value.....	52
4.1.2.1	Visi.....	52
4.1.2.2	Misi.....	53
4.1.2.3	Corporate Value.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi PT. KWOSM.....	53
4.2	Temuan Penelitian.....	55
4.2.1	Komunikasi Lintas Budaya Dalam Suatu Organisasi.....	55
4.2.2	Hambatan Terhadap Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi.....	57

4.2.3 Dimensi Hambatan Komunikasi dalam Organisasi.....	61
4.2.4 Akibat Yang Ditimbulkan dari Hambatan Komunikasi.....	69
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Komunikasi Lintas Budaya Dalam Suatu Organisasi.....	70
4.3.2 Hambatan Terhadap Efektifitas Komunikasi dalam Organisasi.....	72
4.3.3 Akibat Yang Ditimbulkan oleh Hambatan Komunikasi.....	78
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Akademis.....	84
5.2.2 Saran Praktis.....	84
 DAFTAR PUSTAKA.....	85
 LAMPIRAN.....	xi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
Tabel 3.1 Definisi Konseptual Operasionalisasi Konsep.....	47
Tabel 4.1 Perbedaan Budaya Jepang dan Indonesia.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Overlapping Field of Experince.....	38
Gambar 2.2 Barriers to Effective Communication.....	39
Gambar 4.2 Skema Sejarah PT. KWOSM.....	39
Gambar 4.2 Logo Perusahaan PT. KWOSM.....	51
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi PT. KWOSM.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Informan.....	xi
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	xii
2.1 Wawancara Narasumber 1.....	xii
2.2 Wawancara Narasumber 2.....	xv
2.3 Wawancara Narasumber 3.....	xvii
Lampiran 3 Foto Narasumber.....	xxi
Lampiran 4 Foto Pada saat Observasi.....	xxii