

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari – hari. Karena melalui komunikasi seseorang dapat tumbuh dan belajar, menemukan kepribadian diri sendiri dan orang lain. Komunikasi adalah penghubung semua interaksi sosial. Komunikasi dapat menentukan apakah sebuah sistem dapat memperlancar, mempersatukan dan memperlancar sebuah aktivitas atau kegiatan di suatu perusahaan.

Model komunikasi yang dihasilkan oleh setiap pelaku komunikasi pun berbeda – beda. Perbedaan ini tidak lain disebabkan karena adanya perbedaan dalam cara berpikir dan pengalaman seseorang. Dan jika ditarik ke belakang lagi, sebenarnya perbedaan tersebut merupakan hasil dari setiap budaya yang berbeda. Seperti Indonesia yang dikenal dengan slogan “Bhineka Tunggal Ika” yang berarti meski berbeda baik keyakinan, agama, dan sebagainya kita tetap 1 kesatuan yaitu bangsa Indonesia.

Kata "Bhineka Tunggal Ika" berasal dari bahasa sansekerta yang terdapat dalam kitab sutasoma karangan Empu Tantular pada masa kerajaan Majapahit. Bhineka artinya beraneka, tunggal artinya satu, dan ika artinya itu. Berdasarkan arti yang kaku, bhineka tunggal ika berarti beraneka macam tetapi hanya satu itu saja. Ini hanyalah arti kiasan saja namun memiliki makna yang sangat luas dan berperan sebagai pemersatu bangsa. Seperti halnya dengan keanekaragaman yang dimiliki bangsa ini mulai dari suku, adat dan budaya.

Menurut Ahmad Sihabudin (2013 : 13) yang mengutip definisi komunikasi antarbudaya dari Tubbs dan Moss (1996 : 236) bahwa komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antar orang – orang yang berbeda budaya (baik dalam arti ras, etnik ataupun perbedaan sosio ekonomi).

Kemudian menurut Suranto komunikasi antarbudaya adalah proses komunikasi yang melibatkan orang – orang yang berasal dari lingkungan sosial yang berbeda (2010 : 32).

Penulis menarik kesimpulan bahwa kebudayaan adalah faktor utama yang menjadi latar belakang di dalam kehidupan manusia yang secara tidak langsung juga mempengaruhi perilaku komunikasi antar manusia.

Seperti yang terjadi PT Tixpro Informatika Megah yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang komputer. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1994 dan sampai saat ini tercatat dari hasil rekapan penjualan yang didapat dari tim keuangan bahwa PT. Tixpro Informatika Megah sudah mempunyai rekanan yang cukup banyak di Jakarta maupun di luar Jakarta dan penulis pun melihat di ruang meeting adanya beberapa prestasi yang diukir, ini dilihatnya dari beberapa penghargaan – penghargaan yang dipajang dan disusun rapi di ruang meeting dan penghargaan yang diterima berasal dari lokal maupun internasional. PT. Tixpro Informatika Megah terletak di Ruko Mangga Dua No. 19 dan dari hasil data yang terdaftar di bagian HRD bahwa total karyawan berjumlah 350 karyawan dari masing – masing divisi yang berbeda dengan suku, etnis dan agama yang beragam.

Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Tixpro Informatika Megah adalah mendistribusikan beberapa produk yang bergerak di bidang IT seperti CANON, SONY, LOGITECH, TOSHIBA,

FUJITSU, DELL.. Barang – barang yang didistribusikan *seperti mouse, keyboard, speaker, printer, hdd external*, dll. Banyak cara yang dilakukan oleh PT. Tixpro Informatika Megah dalam mendistribusikan produk – produknya kepada konsumen. Hal ini sesuai disampaikan oleh Product Manager Logitech, bahwa salah satu kegiatan dalam mendistribusikan barang – barang adalah dengan mengadakan pameran. Pameran yang diadakan bertujuan untuk lebih dekat dengan calon konsumen dan mengetahui market pasar lebih dalam. Selain itu kegiatan workshop pun juga dilakukan untuk memberi informasi lebih lengkap lagi tentang *product knowledge* yang didistribusikan oleh PT. Tixpro Informatika Megah.

Terciptanya harmonisasi kerja merupakan salah satu tujuan perusahaan PT. Tixpro Informatika Megah dalam menciptakan suasana lingkungan yang nyaman dengan karyawan dan karyawatnya yang beraneka ragam. Seperti yang penulis kutip (Arsip Universitas Indonesia 2011: 94) mengenai arti dari harmonisasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan harmonisasi sebagai upaya mencari keselarasan. Kata harmonisasi sendiri berasal dari kata harmoni yang dalam bahasa Indonesia berarti pernyataan rasa, aksi, gagasan dan minat. Dari rumusan kata harmonisasi diatas maka harmonisasi kerja adalah upaya untuk menselaraskan lingkungan kerja yang nyaman.

Kenyamanan dalam bekerja merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang senang bekerja di kantor tersebut. Karena dengan menjaga kenyamanan secara tidak langsung maka itu akan mempengaruhi seseorang untuk bertahan di suatu perusahaan. Seperti contoh ketika “X” bekerja di sebuah perusahaan Tekstil. Akan ada banyak hal yang akan bisa membuat “X” merasa nyaman seperti lokasi yang strategis sehingga memudahkan “X” dalam transportasi, *jobdesk* pekerjaan yang jelas, dan yang terutama adalah lingkungannya. Yang dimaksud lingkungan disini komunikasi antar rekan kerja. Di mana rekan kerja terdiri dari

beraneka ragam suku dengan latar belakang kepribadian, sudut pandang dan pengetahuan yang berbeda – beda. Hal itu pula yang kedepannya akan mempengaruhi “X” untuk bisa meresmentasikan dirinya di mata rekan – rekan kerja nya yang berasal dari suku yang berbeda, tentu saja dengan kepribadian, sudut pandang dan pengetahuan yang berbeda – beda. Dari perbedaan itu akan terlihat apakah adanya kesamaan dan pemahaman antar karyawan.

Seperti yang dipaparkan oleh salah satu tim marketing kaum Non Pribumi, mereka berpendapat bahwa dalam hal kinerja kaum Pribumi dinilai sangat lamban dalam bekerja khususnya dalam melakukan bidang kerja mereka. Sebut saja karyawan A (kaum Pribumi) yang lamban dalam mengerjakan tugasnya melaporkan data penjualan yang harus diserahkan kepada karyawati B (kaum Non Pribumi) untuk dilengkapi lagi sebelum diserahkan ke product manager. Dimana menurut karyawati B butuh waktu lama untuk mendorong karyawan A dalam menyelesaikan laporan tersebut, dimana dengan lambannya penyelesaian laporan tersebut berakibat dengan persepsi yang dibuat oleh karyawati B bahwa kaum Pribumi dinilai lamban dalam menyelesaikan pekerjaan sedangkan kaum Non Pribumi dinilai lebih cekatan dan gesit dalam menyelesaikan pekerjaan.

Contoh kasus adalah tim manajemen seringkali melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan dan karyawati PT. Tixpro Informatika Megah. Evaluasi yang dibahas adalah mengenai kinerja karyawan, informasi ini berkaitan dengan penilaian yang diberikan oleh masing – masing manager setiap divisinya. Penilaian yang diberikan pun tidak berkaitan dengan suku, agama maupun latar belakang masing – masing karyawan dan karyawati PT. Tixpro Informatika Megah. Laporan yang diberikan pun mencakup penilaian afektif, kognitif dan konatif. Dari hasil pembahasan, pihak manajemen pun menilai bahwa suku menjadi salah satu faktor yang membuat seseorang menjadi nyaman dalam bekerja. Contoh evaluasi yang diberikan

oleh pihak manajemen adalah karyawan yang bernama Yatmi sebagai admin marketing ditempatkan di divisi Logitech kemudian dipindahkan ke divisi Toshiba dengan alasan divisi Toshiba sedang membutuhkan admin marketing, Yatmi langsung menghadap ke pihak manajemen dan menolak untuk dipindahkan. Pihak manajemen pun mempertanyakan alasan Yatmi tidak mau dipindahkan dan terungkap bahwa Yatmi tidak mau bernaung di divisi yang sama dengan Vivi dikarenakan Yatmi merasa tidak cocok dengan sikap Vivi yang suka mendiskriminasi suku lain. Dan Yatmi berpendapat bahwa dengan berpindah satu divisi dengan Vivi tentu saja itu akan mengganggu kenyamanannya dalam bekerja. Namun pihak manajemen pun tidak mau mengambil pusing masalah itu dan tetap mengambil keputusan untuk menempatkan Yatmi di divisi Toshiba. Dan dengan berat hati Yatmi pun menuruti kemauan pihak manajemen.

Contoh kasus lainnya adalah adanya keputusan pihak manajemen untuk menempatkan Sofie di Sulawesi dengan jabatan “ Manager Produk Toshiba Sulawesi “. Tentu saja keputusan ini membuat para karyawan – karyawan PT. Tixpro Informatika Megah menjadi bingung. Yang membuat bingung adalah penempatan nama jabatan karena jelas bahwa tidak ada pernah sejarah bahwa PT. Tixpro Informatika Megah membuat nama jabatan seperti itu. Berbagai tanggapan pun bermunculan seperti adanya anggapan bahwa Sofie diberikan jabatan itu dikarenakan sama – sama berlatar belakang suku Cina dengan pimpinan PT. Tixpro Informatika Megah. Padahal jika dievaluasi prestasi dari penjualan yang dicapai Sofie tidak semaksimal teman – teman lainnya dan sikap Sofie yang kurang bisa *handle* masalah *customer*. Hal ini terbukti dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh para *customer* terhadap sikap Sofie yang tidak bersahabat selain itu sikapnya yang suka mendiskriminasi suku lain. Setelah penulis telusuri, penulis pun mendapatkan alasan pihak manajemen memilih Sofie sebagai “ Manager Produk Toshiba

Sulawesi “ yaitu dikarenakan Sofie masih mempunyai hubungan kerabat dengan pimpinan PT. Tixpro Informatika Megah.

Dan dengan adanya persamaan dan pemahaman antara sesama karyawan yang berbeda suku, etnik dan agama maka komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Seperti yang penulis amati di lingkungan tim marketing PT. Tixpro Informatika Megah dimana mayoritas kaum Pribumi disini lumayan banyak daripada kaum Non Pribumi. Dengan latar belakang suku yang beranekaragam maka akan muncul berbagai asumsi yang menimbulkan prasangka yang kemudian berujung dengan benar atau tidaknya prasangka tersebut. Prasangka yang muncul kemudian akan berefek dengan munculnya pemahaman bahwa latar belakang suku menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mendapatkan kemudahan di dalam lingkungan kerjanya.

Dari contoh diatas penulis berpendapat bahwa masing – masing suku mempunyai persepsi yang berbeda – beda terhadap suku lainnya.. Ditambah lagi dengan kejadian yang mereka alami, ini menimbulkan prasangka bahwa adanya ketimpangan dalam penempatan posisi yang menimbulkan rasa diskriminasi terhadap kaum lainnya.

Pembahasan masalah budaya yang penulis amati di PT. Tixpro Informatika Megah adalah adanya perbedaan komunikasi antarbudaya antara kaum Non Pribumi dan kaum Pribumi. Hal ini dirasakan oleh salah satu tim gudang yang berasal dari kaum Pribumi bahwa adanya rasa perbedaan yang diterima dari kaum Non Pribumi. Seperti contoh yang baru – baru ini terjadi bahwa ada karyawan dari divisi supir yang meninggal dan kotak amal pun diedarkan, yang terlihat adanya kurang ikhlas beberapa kaum Non Pribumi dalam memberikan sumbangan sementara kaum Pribumi tanpa berpikir panjang langsung memberikan sumbangan dan bahkan

mengajak partisipasi karyawan dan karyawan yang lainnya untuk datang langsung ke tempat pemakaman. Kurangnya rasa empati kaum Non Pribumi menjadikan kaum Pribumi menyakini fakta bahwa kaum Non Pribumi kurang peka dalam bersosialisasi.

Perbedaan budaya memang selalu menjadi masalah utama di setiap perusahaan. Dan ini pun yang menjadi alasan penulis mengangkat masalah perbedaan kebudayaan dan harmonisasi kerja di PT. Tixpro Informatika Megah yang dengan berlokasi di jl. Mangga Dua, dimana lokasi ini identik dengan mayoritas kaum Non Pribumi yang banyak membuka usaha dan kaum Pribumi yang bekerja dengan kaum Non Pribumi. Selain itu perusahaan yang memiliki 350 karyawan dirasa penulis cukup menjadi bahan penelitian dalam kasus perbedaan budaya yang mempengaruhi harmonisasi kerja.

Mengingat pentingnya komunikasi antar budaya dalam menciptakan harmonisasi kerja di suatu perusahaan, hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti judul “ **Komunikasi Antarbudaya Dan Harmonisasi Kerja Di PT. Tixpro Informatika Megah** “.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu :

“ Bagaimana perilaku komunikasi antarbudaya karyawan PT. Tixpro Informatika Megah dalam menjaga harmonisasi kerja?. “

1.3 Tujuan Penelitian

1. Bagaimana mendeskripsikan karyawan – karyawan yang multikultural di PT. Tixpro Informatika Megah?.

2. Bagaimana menjelaskan penyebab terjadinya perbedaan sudut pandang dari masing – masing etnis terhadap kaum etnis lainnya yang multikultural di Tixpro Informatika Megah?.
3. Bagaimana mengetahui pentingnya manfaat perbedaan dalam bekerja di suatu perusahaan dengan segala perbedaan etnis yang ada di PT. Tixpro Informatika Megah?.
4. Bagaimana mengetahui cara menciptakan harmonisasi kerja di PT. Tixpro Informatika Megah?.
5. Bagaimana mengubah paradigma negatif masyarakat Cina dimata masyarakat Jawa?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian ilmu sosial yaitu ilmu komunikasi pada umumnya dan komunikasi antar budaya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi panduan dalam menangani masalah anatarbudaya.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, dimana uraian setiap babnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktisi, dan sistematika laporan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penguraian dan penjelasan dari masalah penelitian secara teoritis dan definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Bab ini meliputi kerangka teori, operasional variabel, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, populasi, teknik pengumpulan data, wawancara dan observasi data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi subjek penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan tugas-tugasnya. Dalam bab ini juga menguraikan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran – saran dari penulis atas penelitian yang telah dilakukan.