



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan perubahan yang terjadi di Indonesia tidak pernah lepas dari pengaruh globalisasi, perubahan terjadi dari ilmu pengetahuan dan teknologi, serta seni dan budaya. Perubahan globalisasi yang terus-menerus terjadi membuat sistem pendidikan pun ikut mengalami perkembangan dan adanya perubahan untuk menyesuaikan. Salah satu dengan masuknya penggunaan bahasa asing atau bahasa Internasional, yaitu bahasa Inggris, yang bertujuan untuk memperluas hubungan antarbangsa dan menjembatani budaya. Untuk itu, bahasa Inggris menjadi salah satu mata pelajaran yang penting pada dunia pendidikan, yang harus dikuasai sejak dini dari sekolah dasar sampai tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Banyaknya pekerja asing atau orang asing yang datang ke Indonesia dengan berbagai tujuan menjadikan penggunaan bahasa Inggris menjadi salah satu cara berkomunikasi dan berinteraksi antarbangsa. Dengan datangnya orang asing ke Indonesia, tidak menutup kemungkinan bahwa adanya kerjasama antar negara dan hal tersebut sangat positif untuk dilakukan. Banyaknya manfaat yang dapat digunakan dalam berkomunikasi bahasa Inggris, salah satunya tidak adanya lagi perbedaan dari kedua belah pihak.

Perkembangan dan perubahan ini pun ternyata bukan menjadi dampak buruk ataupun penolakan masuknya bahasa Inggris ke negara Indonesia, tetapi menjadi suatu '*batu loncatan*' yang positif bagi masyarakat Indonesia untuk dapat mengenal lebih jauh mengenai negara lainnya. Kenyataannya banyak masyarakat Indonesia yang berminat untuk mempelajari bahasa Inggris dengan mempunyai tujuan masing-masing, salah satunya memperluas hubungan kerja ataupun hubungan sosial. Sayangnya, penguasaan bahasa Inggris yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia masih terbilang sangat lemah. Oleh karena itu, tidak heran bila banyaknya pekerja asing atau *expatriates* yang menjadi sebutannya, yang datang ke Indonesia khusus untuk memperluas dengan mengajarkan bahasanya. Dengan begitu, tidak heran sekarang ini sudah mulai banyaknya tempat kursus bahasa Inggris untuk para orang Indonesia untuk berbagai umur.

English First atau yang disingkat dengan EF yang menjadi salah satu penyedia Pelatihan Bahasa Inggris. English First (EF) yang sudah berdiri sejak tahun 1951 dan awal mulanya hanya ada di Amerika. Dengan visinya yang ingin menjembatani perbedaan bahasa, budaya dan geografi melalui pendidikan yang berkualitas terbaik akhirnya telah berhasil masuk ke beberapa negara salah satunya Indonesia dengan menjadi sekolah bahasa terbesar di Indonesia maupun di dunia.<sup>1</sup>

Dengan minat yang banyak dan respon yang positif dari masyarakat Indonesia, EF telah membuka lebih dari 100 *center* yang menyebar di seluruh

---

<sup>1</sup>[http://www.englishfirst.co.id/englishfirst/default.aspx?lng=in&etag=EFID\\_E1COM\\_001](http://www.englishfirst.co.id/englishfirst/default.aspx?lng=in&etag=EFID_E1COM_001) diakses pada Minggu, 30 September 2012, pukul 11.26 WIB

tempat di Indonesia. English First (EF) Karawaci salah satu *center* yang sudah berdiri sejak tahun 2010, dengan sistem pembelajaran secara metode dan materi yang telah dikembangkan oleh para ahli dan diterapkan sama di seluruh center EF. Manajemen yang dilakukan pun diterapkannya pun tidak jauh berbeda dengan *center* EF lainnya, English First (EF) merupakan perusahaan *franchise*, maka adanya perbedaan dalam aturan di setiap *center*.

Dengan berhasilnya masuknya English First (EF) ke Indonesia, hal itu tidak lepas dari kerjasama antara orang lokal dengan orang asing. Begitu juga dengan kesepakatan dari kedua belah pihak yang menerapkan sistem manajemen sesuai dengan visi yang ada. Begitu juga di English First (EF) Karawaci, adanya perekrutan orang lokal sebagai karyawan dari berbagai divisi dan perekrutan pekerja asing sebagai guru ataupun kepala sekolah, atau orang lokal yang dapat bekerja sebagai guru yang sudah diuji dengan bersertifikat Internasional. Dari perekrutan tersebut tidak heran bahwa adanya hubungan interpersonal atau hubungan yang terjadi secara langsung antara dua orang, adanya hubungan antara guru dengan karyawan.

Menurut Berger, Dainton, dan Stafford (dalam West, 2008:36) konteks interpersonal banyak membahas tentang bagaimana suatu hubungan dimulai, bagaimana mempertahankan hubungan, dan keretakan suatu hubungan. Namun bukan hal yang mudah melakukan komunikasi di dalam berhubungan interpersonal bila terdapat perbedaan dalam berbahasa dan budaya, harus ada strategi komunikasi yang tepat untuk membangun relasi yang baik. Strategi yang dibuat bertujuan untuk menghindari ketidakpastian yang sangat rentan

dapat menimbulkan konflik dari kedua belah pihak. Salah satunya dengan berkomunikasi.

Komunikasi yang merupakan salah satu strategi yang harus diterapkan secara baik dan benar. Komunikasi merupakan aktivitas yang tidak dapat dihindari oleh manusia dan dibutuhkan sebagai salah satu cara berinteraksi dalam membentuk suatu hubungan satu dengan lainnya. Komunikasi akan menimbulkan rasa kerjasama yang sifatnya saling ketergantungan, komunikasi yang dilakukan pun tidak hanya dilakukan antar individu ataupun kelompok, tetapi komunikasi juga dapat dilakukan di dalam sebuah perusahaan yang tujuannya untuk mewujudkan tujuan organisasi yaitu mendapatkan citra dan reputasi yang baik di mata publik eksternal.

Susahnya melakukan komunikasi yang tepat sering terjadi di EF Karawaci, dimana publik internalnya harus menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi langsung antar karyawan dengan guru. Dapat dikatakan susah karena adanya perbedaan bahasa dan budaya antara orang lokal dengan orang asing, yang dimana antara kedua belah pihak tersebut memiliki perbedaan persepsi ataupun cara berpikir sendiri. Sehingga komunikasi yang dilakukan terkadang susah ditebak atas responnya karena adanya keterbatasan dengan bahasa dan budaya.

Menurut Stewart, Tubbs, dan Sylvia (2008:312-313), komunikasi pada kenyataannya tidak memiliki batasan tetapi yang membuat berbeda adalah cara penyampaian yang harus disesuaikan dengan budaya dan etika komunikasi. Sering terjadinya kesalahpahaman jika tidak cepat ditanggulangi

akan cepat menjadi sebuah konflik yang akan terus ada dan tetap terjadi di antara publik internal. Contohnya konflik yang sering terjadi antara karyawan dan guru karena perbedaan persepsi seperti cara menangani masalah yang dianggap paling benar begitu juga sebaliknya, tanpa mencari solusi yang paling tepat dan pada akhirnya solusinya berat sebelah, karena dari kedua belah pihak tidak dapat mencari solusi yang tepat dan satu sama lain tetap kuat dengan pemikiran masing-masing dan tidak adanya pengertian ataupun penjelasan satu sama lainnya.

Selain pentingnya komunikasi, bahasa menjadi inti dari interaksi manusia dan aspek yang penting didalam komunikasi antarbudaya. Menurut Samovar (2010:269), bahasa merupakan sejumlah simbol yang disetujui untuk digunakan oleh sekelompok orang untuk menghasilkan arti. Melalui bahasa setiap manusia dapat belajar mengenai nilai dan perilaku budaya. Pentingnya peran bahasa dalam komunikasi yaitu secara langsung menyatakan atau dapat bertukar pikiran atau pandangan orang lain.

Dari contoh di atas, maka komunikasi tidak dilakukan secara efektif karena terhalangnya budaya yang berbeda yang membuat kinerja antar karyawan dan guru menjadi berpengaruh buruk dan kurangnya komunikasi yang tepat dalam menjelaskan atau mengimplikasinya. Biasanya penggunaan bahasa Inggris terdapat kalimat-kalimat yang terdengarnya mudah dan dapat dimengerti tetapi sebenarnya dalam mengartikan atau mengartikulasi kalimat masih sering terjadinya kesalahan persepsi. Hal ini tidak saja terjadi di dalam perusahaan EF saja, perusahaan yang

komunikasinya menggunakan bahasa Indonesia saja masih suka terjadinya konflik dan adanya perbedaan persepsi, apalagi dengan penggunaan bahasa Inggris yang jelas-jelas tidak semua orang dapat mengerti secara jelas.

Bahasa Inggris mempunyai berbagai macam variasi di setiap Negara, perbedaan yang menjadi utama dapat diketahui dari perbedaan pelafalan, pengejaan, dan istilah. Menurut Samovar (2010:272) terdapat perbedaan lain dari variasi bahasa, yaitu *Aksen* (pelafalan dalam penggunaan bahasa yang sama), *Dialek* (penambahan dari aksen dengan pembedaan dari kosakata, tata bahasa atau tanda baca), *Argot* (kosakata khusus yang asing bagi suatu subkultur atau kelompok), *Slang* (istilah-istilah yang digunakan dalam situasi yang tidak formal), dan *Branding* (penggunaan nama atau simbol untuk mengidentifikasi gambaran). Dengan adanya perbedaan dari bahasa maka tidak heran bahwa bahasa dapat menimbulkan kebingungan juga ketakutan bagi orang yang melakukan komunikasi yang berbeda dan timbulnya ketidakpastian dari proses komunikasi tersebut.

Proses komunikasi yang sulit dilakukan salah satunya karena banyaknya gangguan atau *noise* yang dapat menimbulkan konflik. Keseringannya konflik yang terjadi dengan masalah yang sama di dalam organisasi EF Karawaci dan sulit untuk diluruskan dapat berdampak juga ke publik eksternal, salah satunya konsumen yang dapat melihat dan menilai EF Karawaci tidak berjalan dengan baik dalam menangani masalah ataupun mencari solusi yang baik sehingga reputasi juga dapat berpengaruh.

Keterbatasan bahasa atau pengucapan yang terkadang suka salah juga menjadi salah satu masalah yang sering terjadi sehingga dapat terjadi kesusahan dalam menyampaikan suatu pesan yang jelas dan artikulasinya juga menjadi salah. Masalah-masalah yang sering terjadi di EF Karawaci antara karyawan dan guru pada akhirnya membuat hubungan satu sama lain tidak baik sehingga yang seharusnya makna dari komunikasi untuk menciptakan ketergantungan satu sama lain dalam mewujudkan tujuan visi organisasi tetapi sebaliknya, adanya penolakan satu sama lain dalam menggabungkan persepsi dari ke dua belah pihak.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang mengenai adanya masalah yang sering muncul di lingkungan kerja dikarenakan perbedaan komunikasi antarbudaya antara pekerja lokal dengan pekerja asing yang dapat mempengaruhi jalannya perusahaan dalam mewujudkan visinya yang ingin menjembatani perbedaan bahasa, budaya dan geografi akan menjadi sulit. Hal ini juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak dapat bekerja secara maksimal karena keterbatasan antara bahasa dan budaya dalam berkomunikasi antarbudaya. Maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**“Bagaimana manajemen konflik antarbudaya dalam proses komunikasi antara pekerja asing (*native speaker*) dengan pekerja lokal di English First Karawaci?”**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- Mengetahui manajemen konflik antarbudaya yang tepat untuk mengurangi kesalahan persepsi dan mengurangi ketidakpastian dalam berbahasa dan budaya sehingga karyawan dapat bekerja secara maksimal dengan tidak adanya konflik antar karyawan (pekerja asing dengan pekerja lokal). Sehingga proses komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan tepat sesuai dengan diharapkan oleh kedua belah pihak, dan hubungan dalam lingkungan kerja tidak terhambat dengan adanya bahasa dan budaya.

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki sejumlah signifikansi sebagai berikut:

#### **1.5.1 Signifikansi Akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi peserta didik yang mempelajari ilmu komunikasi dan khususnya yang berhubungan dengan komunikasi antarbudaya. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk English First (EF) Karawaci dalam berkomunikasi yang tepat dalam membangun hubungan internal

terjalin dengan baik dan lancar sehingga tidak ada kesalahpahaman, dan tujuan dari visi EF Karawaci dapat terwujud kedepannya.

### **1.5.2 Signifikansi Praktis**

Peneliti berharap penelitian ini bisa menambah pengetahuan bagi peserta didik dalam menyusun strategi komunikasi antarbudaya dengan tepat, baik dan benar. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi perusahaan lain untuk membangun hubungan publik Internal dalam berkomunikasi yang tepat sehingga dapat mengurangi ketidakpastian yang rentan memicu konflik di publik Internal yang diakibatkan dari adanya perbedaan budaya dan bahasa, dan menyelesaikan suatu konflik dengan memiliki strategi yang tepat.

UMMN