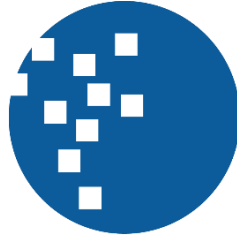


**ADAPTASI KOMUNIKASI DALAM MENGHADAPI
CULTURE SHOCK PADA KARYAWAN CASHTREE
(STUDI KASUS PADA PT CASHTREE FOR INDONESIA)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Imelda Indra

0000019958

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2022

**ADAPTASI KOMUNIKASI DALAM MENGHADAPI
CULTURE SHOCK PADA KARYAWAN CASHTREE
(STUDI KASUS PADA PT CASHTREE FOR INDONESIA)**



**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)**

**Imelda Indra
00000019958**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
TANGERANG
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
2022
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Imelda Indra

Nomor Induk Mahasiswa **00000019958**

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi Culture Shock Pada Karyawan Cashtree (Studi Kasus Pada PT Cashtree For Indonesia) merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 18 Juni 2022



(Imelda Indra)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi Culture Shock Pada Karyawan
Cashtree
(Studi Kasus Pada PT Cashtree For Indonesia)

Oleh
Nama : Imelda Indra
NIM : 00000019958
Program Studi : Strategic Communication
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Januari 2023
Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang


Dian
Nuranindya, S.E.,
M.Si.
2023.01.30
21:50:40 +0700'
Dian Nuranindya, S.E., M.Si.
0314128502

Penguji


Maria Advenita G. E., S.I.Kom., M.Si.
0309129202

Pembimbing


Hanif Suranto, S.So., M.Si.
0306027102
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2023.02.02
10:41:23 +0700'
Cendera Rizky Angurah Bangun, M.Si.
0304078404

iii

Judul Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi Culture Shock Pada Karyawan Cashtree, Imelda
Indra, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imelda Indra.....
NIM : 00000019958.....
Program Studi : Strategic Communication.....
Fakultas : Ilmu Komunikasi.....
JenisKarya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul. Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi Culture Shock Pada Karyawan Cashtree (Studi Kasus Pada PT Cashtree For Indonesia).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 12 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Imelda Indra)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian kualitatif yang berjudul “Adaptasi Komunikasi Dalam Menghadapi Culture Shock Pada Karyawan Cashtree”

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari penyajian materi ataupun pemaparannya. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dan kemampuan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, oleh karena itu diharapkan saran serta kritikan yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini.

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti dapat memperoleh banyak bimbingan, arahan, bantuan, serta dorongan yang sangat berharga dan bermanfaat dari berbagai pihak, terutama pada PT Cashtree for Indonesia khususnya karyawan Cashtree yang sudah bersedia untuk memberikan peneliti untuk melakukan observasi dan bersedia untuk diwawancarai. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugrah-Nya pada penelitian ini, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini, serta peneliti juga ingin mengucapkan banyak terimakasih dengan tulus kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Hanif Suranto S.So., M.Si., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Novita Indra S.Kom. dan Maria Magdalena S.I.Kom., selaku kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini
7. Velisah Metta Lawita S.I.Kom yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian
8. Tia Selvianty, sebagai partisipan utama dalam penelitian
9. August Erwinson Tampubolon, sebagai partisipan dalam penelitian ini yang telah memberikan informasi mengenai PT Cashtree For Indonesia
10. Clarissa Anna Maria & Carla Valencia sebagai partisipan yang telah memberikan bantuan selama bekerja di PT Cashtree For Indonesia

11. Jang Raedong, sebagai salah satu partisipan Korea yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini

12. Kepada seluruh teman-teman saya yang sudah membantu, memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan penelitian ini

Semoga karya ilmiah ini dapat berguna bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti karya ilmiah yang mirip dengan karya ilmiah ini

Tangerang, 12 Januari 2023



(Imelda Indra)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ADAPTASI KOMUNIKASI DALAM MENGHADAPI CULTURE SHOCK PADA KARYAWAN CASHTREE (STUDI KASUS PADA PT CASHTREE FOR INDONESIA)

(Imelda Indra)

ABSTRAK

Adaptasi Komunikasi dalam menghadapi *Culture Shock* merupakan salah satu peristiwa komunikasi yang dapat terjadi dimanapun dan kapanpun kita berada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui situasi, peristiwa, tindak komunikasi, proses adaptasi lintas budaya yang dilakukan oleh perusahaan Cashtree seperti apa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bersifat deskriptif menggunakan paradigma *post positivisme* dengan metode studi kasus yang membantu peneliti dalam menggambarkan masalah yang terjadi dalam perusahaan Cashtree. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan observasi lapangan dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hampir semua karyawan yang bekerja di PT Cashtree For Indonesia mengalami kejutan budaya atau *culture shock* dimana mereka harus bisa melakukan proses adaptasi komunikasi lintas budaya yang terjadi pada perusahaan. Adaptasi komunikasi yang dilakukan seiring dengan berjalannya waktu, apabila mereka berada dalam masalah dan membutuhkan komunikasi sebagai salah satu alat yang mereka gunakan agar dapat berbicara dengan pemilik perusahaan, mereka menggunakan perantara orang ketiga yaitu *translator* sebagai penghubung antara orang Korea dan orang Indonesia. Proses komunikasi yang dilakukan adalah melalui proses *enculturation*, *deculturation*, *acculturation*, dan juga *assimilation* yang terdapat dalam konsep teori *cross-cultural adaptation*

Kata kunci: *Kejutan Budaya, Kejutan Budaya Perusahaan, Adaptasi Lintas Budaya*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**ADAPTASI KOMUNIKASI DALM MENGHADAPI CULTURE
SHOCK PADA KARYAWAN CASHTREE
(STUDI KASUS PADA PT CASHTREE FOR INDONESIA)**

(Imelda Indra)

ABSTRACT

Communication Adaptation in dealing with Culture Shock is a communication event that can occur wherever and whenever we are. The purpose of this study was to find out what situations, events, acts of communication, and cross-cultural adaptation processes carried out by the Cashtree company looked like. This study uses a descriptive qualitative approach that is descriptive in nature using a post-positivism paradigm with a case study method that helps researchers describe the problems that occur in Cashtree companies. Data collection techniques carried out in this study used field observations and in-depth interviews. The results of this study can be concluded that almost all employees who work at PT Cashtree For Indonesia experience culture shock where they must be able to carry out the process of adapting cross-cultural communication that occurs in the company. Communication adaptation is carried out over time, if they are in trouble and need communication as one of the tools they use in order to talk to the owner of the company, they use a third person intermediary, namely a translator as a liaison between Koreans and Indonesians. The communication process carried out is through the process of enculturation, deculturation, acculturation, and also assimilation contained in the concept of cross-cultural adaptation theory

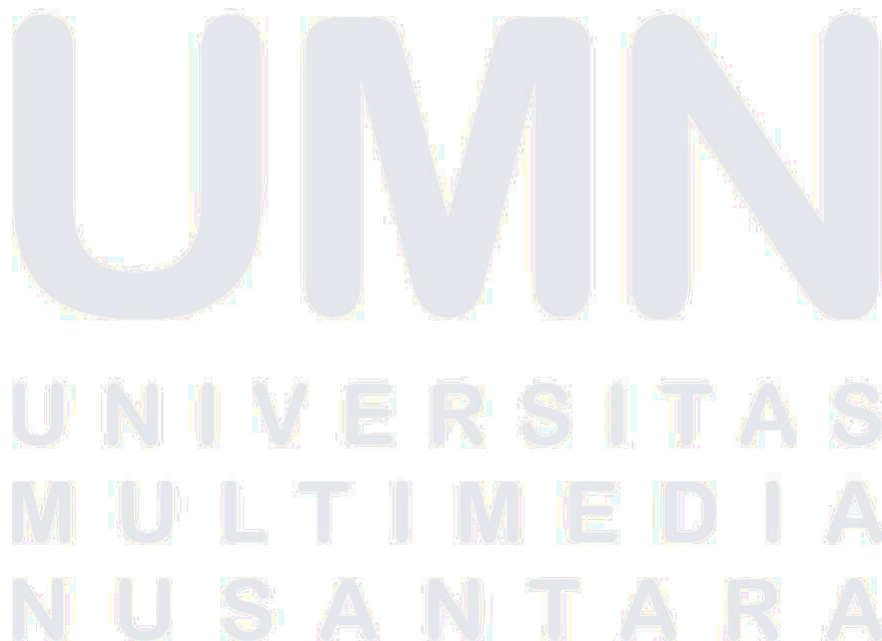
Keywords: *Culture Shock, Culture Shock Perusahaan, Cross-Culture Adaptation*

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

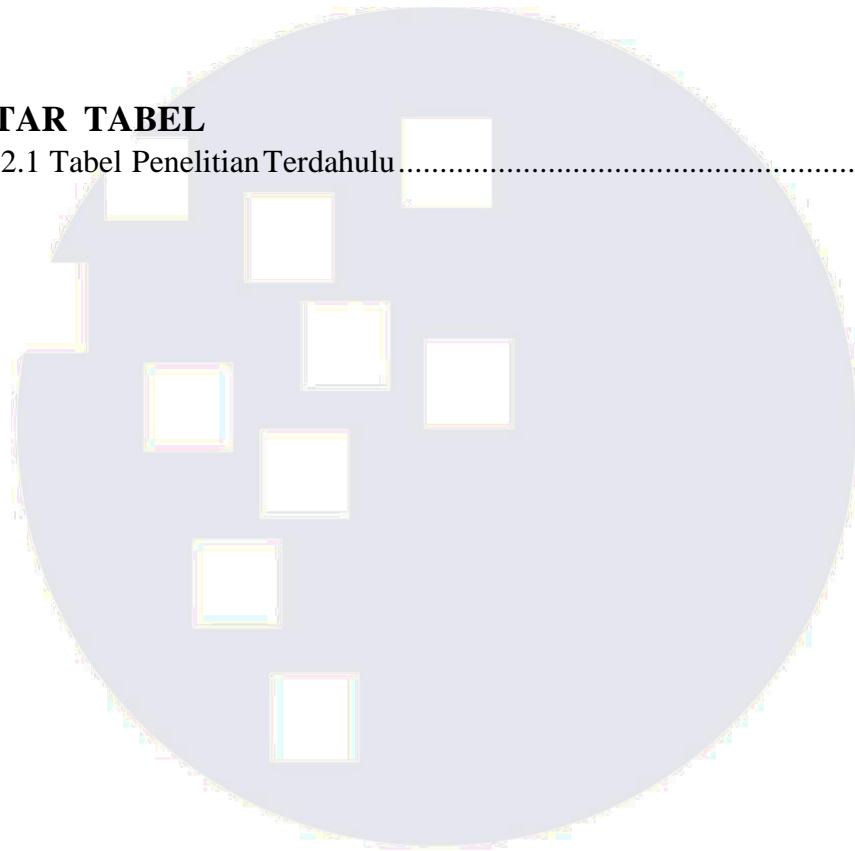
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	5
1.5.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Integrasi Komunikasi dan Budaya	10
2.3 <i>Cross-Culture Adaptation</i>	11
2.3.1 Proses <i>Cross-Culture Adaptation</i>	14
2.4 Struktur <i>Cross-Culture Adaptation</i>.....	18
2.5 Aspek Perubahan Adaptif	26
2.6 Alur Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian	30

3.3	Metode Penelitian	30
3.4	Narasumber	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6	Teknik Analisi Data.....	35
3.7	Teknik Validasi Data	3
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Subjek/Objek Penelitian.....	40
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.3	Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Saran	62
5.2.1	Saran Akademis	62
5.2.2	Saran Praktis.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... 22

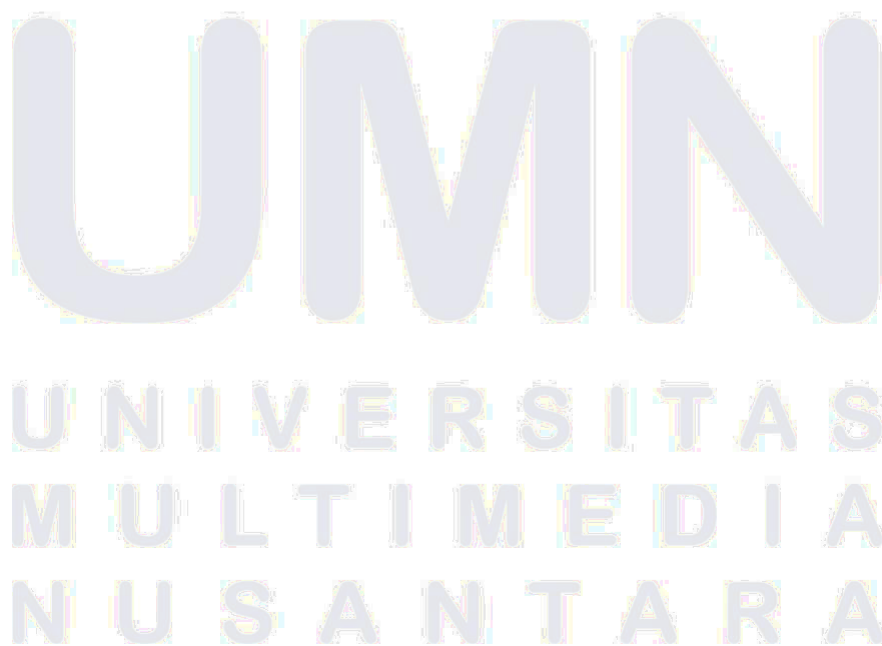


UMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Relationships among terms associated with cross-culture adaptation</i>	22
Gambar 2.2 <i>The Process Model</i>	27
Gambar 2.3 <i>The Structural Model</i>	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Nama Lampiran 68

